



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

# FYYSISEN JA HENKISEN VÄKIVALLAN UHKA LÄHIÖRAVINTOLOISSA

TEKIJÄ

Vesa-Pekka Pennanen  
MM16SM

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä Vesa-Pekka Pennanen	
Työn nimi Fyysisen ja henkisen väkivallan uhka lähiöravintoloissa	
Päiväys 15.5.2020	Sivumäärä/Liitteet 35/4
Ohjaaja(t) Tanja Vornanen ja Sirpa Vauhkonen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
<b>Tiivistelmä</b> <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää, kuinka yleistä henkinen ja fyysinen väkivalta on lähiöravintoloissa asiakkaista johtuvista syistä. Tutkimuksessa kartoitettiin, kuinka hankaliin tilanteisiin oli päädytty ja minkälaiset asiat olivat vaikuttaneet niiden kärjistymiseen. Tutkimuksessa haastateltiin lähiöravintoloiden työntekijöitä ja yrittäjiä, sekä heidän kokemuksiaan millaiset asiakkaat aiheuttavat väkivallan uhkia. Tutkimuksessa on myös selvitetty millä keinoin voitaisiin välttää mahdollisia vaaratilanteita lähiöravintoloissa.</p> <p>Tämän työn teoriaosuus käsittelee työturvallisuuden näkökulmasta vuorovaikutustilanteita asiakaspalvelussa sekä työnantajan lakivelvoitteita työpaikalla. Tutkimuksessa on käyty läpi myös asiakkaiden käyttökulttuuria ravintoloissa ennen ja nyt. Muiden päihteiden käyttö ja mielenterveysongelmat ravintoloissa on myös huomioitu tässä opinnäytetyössä. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista haastattelua, käyttäen apuna taustatietolomaketta ja tutkimuskysymyksiä. Haastattelussa saadut vastaukset on koottu yhteen ja analysoitu opinnäytetyön teoriaosuutta hyväksikäyttäen. Haastateltavia on ollut 11 lähiöravintoloiden työntekijää Kuopiosta ja lähialueilta.</p> <p>Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että kaikki vastaajat olivat kokeneet työssään uhkaavia tilanteita asiakkaista johtuen. Pääsääntöisesti tilanteet ovat olleet nimittelyä ja sanallista uhkaamista, mutta myös fyysistä väkivaltaa. Voidaan todeta, että työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat paljon, kuinka uhkaavista tilanteista on selvitty ja onko niistä jäänyt esimerkiksi pelkotiloja. Tutkimuksessa selvitettiin kyselyllä myös sitä, kuinka työturvallisuutta voidaan lisätä lähiöravintoloissa.</p>	
Avainsanat henkinen väkivalta, fyysinen väkivalta, työturvallisuus, turvallisuus, mielenterveys, jälkihoito	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author Vesa-Pekka Pennanen			
Title of Thesis Threat of physical and psychological violence in suburban restaurants			
Date	15.5.2020	Pages/Appendices	35/4
Supervisor(s) Tanja Vornanen and Sirpa Vauhkonen			
Client Organisation /Partners			
<p>Abstract</p> <p>The aim of this research was to discover how common psychological and physical violence caused by customers is in suburban restaurants. The study surveyed how difficult situations arose and what kind of things affected the escalation. The study included interviews with suburban restaurant employees and entrepreneurs, as well as their experiences concerning the types of customers who cause threats of violence. The study also looked at the means to avoid potential danger situations in suburban restaurants.</p> <p>The theoretical framework for this study concerned the occupational safety aspect of interaction situations in customer service and the legal obligations of the employer at the workplace. The study also discussed the past and present behavioural culture of restaurant customers and considered the use of other intoxicants and the mental health issues in restaurants. The research method was qualitative interviews using a background form and research questions. The responses received in the interviews were collected and analysed using the theoretical framework. The interviewees were 11 employees of suburban restaurants in and near Kuopio.</p> <p>Based on this study, all respondents had experienced threatening situations with customers in their work. The situations mainly involved name-calling and verbal threats, but physical violence was also present. The personal qualities of the employees had a major impact on how they handled the threatening situation and how it affected them in terms of, for example, residual fears. The study also included survey questions on how to improve occupational safety in suburban restaurants.</p>			
Keywords psychological violence, physical violence, occupational safety, safety, mental health, aftercare			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	TYÖTURVALLISUUS .....	6
2.1	Asiakaskohtaamisia ja vuorovaikutusta .....	7
2.2	Työturvallisuuden lakivelvoitteita.....	7
2.3	Työntekijän oikeus turvalliseen työympäristöön .....	8
3	HENKINEN JA FYYNINEN VÄKIVALTA .....	9
4	UHKAAVISTA ASIAKKAISTA AIHEUTUVAT ONGELMAT JA TILANTEET .....	10
4.1	Ravintolatyön riskit ja haasteet .....	11
4.2	Aggressiivinen asiakas.....	11
4.3	Asiakkaiden mielenterveysongelmat palvelualalla .....	12
5	VÄKIVALTAISTEN TILANTEIDEN JÄLKIHOITO .....	14
6	RAVINTOLAKULTTUURI ENNEN JA NYT.....	15
7	TUTKIMUKSEN KULKU .....	16
7.1	Aineiston keruumenetelmä .....	16
7.2	Aineiston kerääminen ja analyysi .....	17
7.3	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	17
8	TUTKIMUSTULOKSET .....	18
8.1	Taustatiedot vastaajista.....	18
8.2	Työpaikkaan liittyvät taustakysymykset .....	20
8.3	Vastaajien kokemukset fyysisestä ja henkisestä väkivallasta .....	21
9	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	29
10	POHDINTA.....	30
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	31
	LIITE 1:.....	34
	LIITE 2:.....	35

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää lähiöravintoloiden henkilökunnan kohtaamia fyysisiä ja henkisiä väkivaltatilanteita, joita asiakkaat aiheuttavat omalla käytöksellään ja toiminnallaan. Lähiöravintolat ovat perinteisesti pieniä työyhteisöjä, joissa työskennellään pääosin yksin työvuoroissa ja näin ollen kohdataan myös epäasiallista ja uhkaavaa käytöstä aika ajoin. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakkaiden käytöstä aikaisemmin ja miten se on muuttunut nykypäivänä, sekä mikä on vaikuttanut asiakkaiden uhkaavampaan käytökseen lähiöravintoloiden työntekijöitä kohtaan.

Lähiöravintolana ymmärretään tässä tutkimuksessa pienehköä, olohuonemaista ja helposti lähestyttävää paikkaa, joka usein sijaitsee kaupunkien lähiöissä tai ostoskeskuksessa. Se on usein auki viikon jokaisena päivänä ja usein sen asiakaskunta koostuu pitkälti kanta-asiakkaista. Lähiöravintoloissa on usein erityyppistä aktiviteettiä asiakkaiden viihdykkeeksi, kuten karaoke, biljardi, tikkataulu, lautapelejä yms. Tällaisen ravintolan asiakaskunta koostuu kaikenikäisistä ihmisistä ja eri yhteiskuntaluokista.

Työturvallisuus käsitteenä on iso kokonaisuus, joka yleensä liitetään oman huolimattomuuden, vahingon, kiireen tai vaikkapa huonojen ohjeistuksien takia johtuviin loukkaantumisiin. Työturvallisuusriskejä voi kuitenkin aiheuttaa myös asiakkaat omalla toiminnallaan tahattomasti tai tahallisesti sekä fyysisesti tai henkisesti. Ryöstöt, uhkailut, kiristäminen, vainoaminen ja ahdistusta lisäävä häiriökäyttäytyminen ovat kuitenkin lähiöravintoloissa iso vaikuttava tekijä puhuttaessa työturvallisuudesta. Tästä näkökulmasta käsitellään myös tässä työssä kyseistä seikkaa.

Tutkimusta varten on haastateltu eri-ikäisiä ja eri sukupuolta olevia lähiöravintolatyöntekijöitä pääsääntöisesti Kuopiosta ja sen lähialueilta. Heiltä on kysytty kvalitatiivisella haastattelumenetelmällä omakohtaisia kokemuksia henkisestä- ja fyysisestä väkivallasta omalla työpaikalla. Kuinka tilanteisiin on jouduttu tai mikä tekijä on ollut vaikuttamassa asiaan, mitä tilanteessa on sattunut ja kuinka niistä on selvitty jälkeenpäin.

Tutkijana olen myös itse ravintola-alan ammattilainen yrittäjän näkökulmasta ja siten todennut tämän lisääntyvän häiriökäyttäytymisen alalla. Olen kuitenkin tässä tutkimuksessa tutkijan roolissa ja objektiivinen haastateltavien kanssa, joten pyrin saamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan kyseisten työntekijöiden kohtaamista väkivaltatilanteista lähiöravintoloissa.

Tutkimuksessa haastattelu aineiston perusteella on saatu selville tämänhetkinen tilanne, kuinka yleistä väkivalta on, sekä miten se ilmenee ja kuinka heidän työpaikoillaan varaudutaan asiakkaista johtuvaan henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan. Tässä opinnäytetyössä haastateltavia on ollut pääsääntöisesti vain Kuopiosta ja lähiympäristöstä, joten se ei voi ottaa kantaa valtakunnan tilanteeseen suoranaisesti, mutta suurella todennäköisyydellä tulokset voi monistaa myös toisiin lähiöravintoloihin Suomessa.

## 2 TYÖTURVALLISUUS

Sanana työturvallisuus on laaja käsite ja se tuo erilaisia mielikuvia ja asioita yksilöllisesti meille kaikille, riippuen siitä, miten itse olemme joutuneet asian kokemaan omassa työssämme.

Jokainen meistä on omalta osaltaan toteuttamassa viihtyisää ja turvallista työympäristöä niin itselle kuin työkavereille. Työturvallisuuteen vaikuttavat työntekijöiden asenteet, yhdessä sovitut pelisäännöt, ohjeistukset, koulutus, työympäristö ja vaikkapa oma henkilökohtainen motivaatio työhyvinvointia kohtaan. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Laissa ja asetuksissa on määräyksiä ja ohjeistuksia terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön. Myös monet ammattijärjestöt ja muut toimijat ovat tehneet omia ohjeistuksiaan työpaikoille ja erikseen eri ammattialoille. Työturvallisuussuunnittelussa on otettava huomioon työolosuhteet, ympäristö ja työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet. (Suomen yrittäjät 2019.)

Työturvallisuuden tavoitteena työpaikoilla on vuorovaikutuksessa työnantajan ja työntekijän kanssa luoda asenteellinen, turvallinen ja terveellinen ympäristö, jossa on kannustava ilmapiiri ja hyvä työskennellä. Yhteistoiminnalla voidaan sopia toimintatavoista, kuinka tunnistaa häiriöitä sekä tehdä ehdotuksia niiden poistamiseen. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

Epäasiallinen käyttäytyminen, syrjintä, häirintä, nimittely ja suoranainen väkivalta ovat olleet aina läsnä työpaikoilla. Nykyisin avoimen yhteiskunnan aikana nämä ilmiöt ovat tulleet kovasti näkyväksi työyhteisöissä. Taloudellinen eriarvoisuus ja sosiaaliset taustat palvelualalla ovat ruokkimassa työturvallisuushaasteita enenevässä määrin. Vuoden 2016 työolobarometrin mukaan suomalaisista yli puolet ovat kokeneet välillisesti tai välittömästi joko henkistä tai fyysistä väkivaltaa omassa työssään (Pyykkönen 2017, 164).

Väkivaltaan työpaikoilla on ruvettu kiinnittämään enemmän huomiota viime aikoina. Tähän ovat vaikuttaneet sosiaalinen media ja kynnys ilmoittaa herkemmin. Eriarvoistuminen ja monikulttuurisuus on myös tuonut uusia haasteita työpaikoille. Alkoholi ei enää ole ainut tekijä ravintolatyössä sattuvien väkivaltatilanteiden aiheittaja. Mielenterveysongelmat, rauhoittavat lääkkeet, huumeet ja näiden yhteisvaikutukset näkyvät selvemmin nykyään.

Hintikan vuodesta 2003 selvityksen mukaan väkivaltatapaturmia sattui työpaikoilla 1464, kun niitä aiemman selvityksen mukaan oli vuosittain vain noin 500. Naisiin kohdistuvia väkivallan tekoja oli 58% ja niitä sattui lukumäärällisesti eniten 35-44 vuotialle. Palvelualan työpaikoista kolmannes oli edustettuina tässä tutkimuksessa. (Hintikka 2007, 345.)

## 2.1 Asiakaskohtaamisia ja vuorovaikutusta

Ihmisten väliset vuorovaikutustilanteet lähtevät aina katsekontaktista. Siinä on hyvä toimia rauhallisesti ja vakuuttavasti, jolloin itseluottamus ja ammattimainen rooli välittyvät haastavalle asiakkaalle. Rauhallinen ja loogisesti etenevä selkeäsanainen puhe kertoo varmasta, päättäväisestä ja ammattimaisesta tilanteen haltuunotosta. Tärkeää on, että haastava asiakas ei tunne, että häntä väheksytään tilanteessa tai että asiakaspalvelija olisi ylimielinen asiakasta kohtaan. Työntekijä voi viestiä empatiaa ja sovittelunhaluaan joustamalla omasta statuksestaan ja hyväksymällä asiakkaan halu olla hallitseva osapuoli. (Rantaeskola, Hyyti, Kauppila ja Koskelainen 2015, 50.)

Vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeä osa asiakaspalvelutyötä. Varma ja määrätietoinen ulosanti ja selkeä äänenkäyttö luo turvallisuuden tunnetta asiakaspalveluympäristössä. Näin ollen myös useat uhkaavat ja väkivaltatilanteet ovat vältettävissä asianmukaisella viestinnällä. (Hjelt-Putlin 2005, 8.)

Asiakastyössä työntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen vaikuttavat sen hetkinen vireystila, keskittymiskyky ja stressi. Asiakaspalvelutilanteen turvallisuus on aina arvioitava erikseen. Mari Koskelainen työskentelee psykologian lehtorina poliisiammattikorkeakoulussa ja hänen mielestään; *”Vuorovaikutusta voivat hankaloittaa ja väkivallan uhkaa lisätä asiakkaan persoonallisuushäiriö, mielenterveysongelmat tai päihtymystila. Ennestään tutun asiakkaan kanssakin tilanne voi kärjistyä, vaikka hänen kanssaan kohtaamiset olisivat aiemmin sujuneet ihan hyvin”* (Kettunen 2016).

Puhejudo on 60-luvulla kehitelty metodi, jonka tarkoituksena on hienovaraisia puheen- ja vuorovaikutuksen keinoja käyttämällä saada kiihtynyt tai raivonvallassa oleva ihminen rauhoittumaan. Sen perusperiaatteita on huomioida toisen osapuolen tunteita, jolloin tämän ei tarvitse enää korostaa omaa tunnetilaansa. Kuunteleminen ja ratkaisukeskeisen sekä yksinkertaisten ohjailevien ja harkittujen lauseiden käyttö johdattelee uhkaavaa tilannetta sovitteluun suuntaan. Puhejudon Suomalainen kouluttaja ja pioneeri Totti Karpela kertoo Ylen haastattelussa kymppisäännöstä, jossa kymmenen sanan, eleen ja ilmeen merkitys on ensiarvoisen tärkeä haastavassa asiakaspalvelussa. (Hallamaa 2016.)

## 2.2 Työturvallisuuden lakivelvoitteita

Työturvallisuuslaki käsittää työntekijän henkisen ja fyysisen terveyden. Laki edellyttää asianmukaiset työolosuhteet ja ympäristön. Niitä on tarkkailtava säännöllisesti liiallisen henkisen ja fyysisen kuormituksen vähentämiseksi. Jokainen työyhteisön jäsen on velvoitettu omalta osaltaan ottamaan huomioon niin oma, kuin työkaverin turvallisuus. Työturvallisuutta on valvottava työolojen kehittämisen ja työntekijän työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi. Työnantajalla on velvollisuus ja vastuu luoda turvallinen työympäristö työntekijälle. (Työturvallisuuskeskus 2006.)

*”Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitautoja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja”*

(Työturvallisuuslaki, 1 §.)

Väkivalta ja myös sen uhka vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin ja jaksamiseen, vaikka vain pieni osa aiheuttaa fyysisiä vammoja. Tiedostettu väkivallan uhka jo sinänsä on aiheuttamaan psyykkistä kuormitusta työntekijälle, joten työturvallisuuslaki edellyttää, että tätä kuormitusta pitää pyrkiä estämään kaikilla keinoin. (Työsuojelu 2019.)

Perustuslaissa on paljon asetuksia ja säädöksiä, jotka suojaavat työntekijää henkisesti ja fyysiseltä väkivallalta. Myös kansainväliset ihmisoikeussopimukset takaavat nämä perusoikeudet työntekijälle. Suomen laki sanoo, että kuka tekee toiselle kipua taikka saattaa tiedostamattomaan tilaan on tuomitava sakkoihin tai vankeuteen enintään kahdeksi vuodeksi. Myös väkivaltaisen teon yritys on rangaistava teko. (Laki ihmisen perusoikeuksista, 4 §.)

### 2.3 Työntekijän oikeus turvalliseen työympäristöön

Työturvallisuus on paljon muutakin kuin fyysinen työympäristö. Tässä työssä ei keskitytä työpaikan sisäiseen turvallisuuteen vaan asiakkaista tuleviin uhkiin. Näitä uhkia on muitakin kuin fyysisiä. Vartia ja Perkka-Jortikka kertovat kirjassaan huonosti ja epäasiallisesti käyttäytyvistä asiakkaista, jotka luovat henkistä kuormitusta ja näin ollen lisäävät psyykkistä stressiä ja somaattisia oireita. Työyhteisön avoin ilmapiiri ja sosiaalinen tuki sekä aivan tärkeimpänä johdon tietämys asiasta on ensiarvoisen tärkeä puskuri työn kuormittavuuden ja työntekijän terveyden välillä. (Vartia ja Perkka-Jortikka 1994, 45–46.)

Väkivaltaisiin uhkatilanteisiin pitää suhtautua vakavasti, vaikka ne jäisivätkin sanallisen uhkailun tasolle. Työyhteisössä olisi hyvä olla pelisäännöt, miten näistä tilanteista informoidaan esimiehiä ja muita työntekijöitä. (Sundel 2014, 18–20.) Epäasiallinen käytös ei useinkaan täytä rikoksen tunnusmerkistöä, mutta on kuitenkin kuormittavana tekijänä työntekijän psyykkisen kuormituksen lisääjänä. Työnantajan velvollisuus on puuttua tällaiseen ja keskustella onko toiminta ollut pidempään jatkuvaa, ja kuinka se on mahdollisesti syntynyt (Koskinen 2019).

Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvollisuus työntekijöistään ja toteutettava sekä mitoitettava henkilöstömäärä ja ammattitaito työpisteen mukaan. Työsuojeluvastuu tulee kysymykseen työpaikalla ja sen välittömässä läheisyydessä työajalla tai sinne tultaessa. Yleiset työsuojelutoimenpiteet tulisi suorittaa ensin ennen varsinaisia yksilöllisiä suojelutarpeita. Näistä yleisistä voisi mainita vaikkapa valvontakamerat, järjestyksenvalvojat ja vartijakutsupainikkeet. (Rantaeskola ym. 2015, 39–41.)



### 3 HENKINEN JA FYYSINEN VÄKIVALTA

Väkivaltaiset ja uhkaavat tilanteet ovat kasvava ilmiö palvelualalla. Väkivaltatilanteet ovat lisääntyneet niin meillä Suomessa kuin muualla maailmassa. Uhkaavasti käyttäytyvä ja arvaamaton asiakas laittaa työntekijän henkisen kestävyyskoetukselle, joka voi herättää pelkoa, vaikuttaa työsuoritukseen alentavasti ja pahimmassa tapauksessa lamauttaa niin pysyvästi, että seuraus voi olla lopullinen työkyvyttömyys tai pitkäjaksoinen sairausloma.

Työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan henkistä ja fyysistä suoranaista ja kohdennettua väkivaltaa työntekijää kohtaan tai sen suoranaisen uhan kohteeksi joutumista. Ilmenemismuotoja tälle valitettavalle ilmiölle on pelottelu, uhkaava käytös, suora fyysinen kontakti, kuten lyöminen, töniminen, kiinnipitäminen tai ääripäästä astalon, teräaseen tai ampuma-aseen käyttö. Työturvallisuuslaki edellyttää kaikenlaisen väkivallan torjumisen ennakolta. (Työsuojelu 2019.) Henkisellä väkivallalla tai sen kohteeksi joutuneella henkilöllä on todennäköistä joutua puolustuskyvyttömään tilaan, joka lamauttaa alisteisen henkilön pahimmassa tapauksessa pitkäaikaiseen työkyvyttömään tilaan. Itse- ja omanarvontunnon menetys heikentää ja leimaa pitkäksi aikaa ja voi aiheuttaa pitkän sairausjakson. (Vartia ym. 1994, 57–59.)

Työpaikkaväkivallan määritelmiä ovat Suomessa tehneet monet tahot. Suomi kuuluu Euroopan unioniin ja komission määritelmät soveltuvat myös Suomen lain rinnalla käytettäväksi, ja ne myös velvoittavat toimimaan väkivallan torjumiseksi. Euroopan komissio määrittelee mm. seuraavaa; *"työpaikkaväkivallalla tarkoitetaan tapahtumia, joissa henkilöitä loukataan sanallisesti, uhataan tai pahoinpidellään heidän työhönsä liittyvissä oloissa ja jotka suoraan tai epäsuorasti vaarantavat heidän turvallisuuttaan, hyvinvointiansa tai terveyttään"*. (Soisalo 2004, 35.) Soisalo kirjoittaa myös, kuinka hankalaa on todentaa väkivallan tunnusmerkistöjä, koska monesti varsinkin verbaalisen ja henkisen väkivallan näyttö esimerkiksi oikeudessa on miltei mahdotonta. Tällöin todellisia tilastoja kaikenlaisen väkivallan suhteen on hankala todentaa. (Soisalo 2004, 113.)

Kauris-menetelmä on kehitetty työterveyslaitoksella työpaikoille asiakasväkivalta- ja uhkatilanteiden ehkäisyyn ja hallintaan. Väkivaltariskien hallinta edellyttää järjestelmällistä työväkivaltariskien kartoitusta ja tiedonkeruuta. Se auttaa muun muassa selvittämään työhön liittyvät väkivaltariskit, arvioimaan väkivaltatilanteisiin varautumisen ja suunnittelemaan toimenpiteet väkivaltariskien ehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi. Työympäristön erilaiset tilaratkaisut, kuten tiskien sijoittelut ja varauuskäyntien auki pitäminen ovat tärkeitä varautumisessa uhkatilanteisiin. Valvontakamerajärjestelmät, peilit ja monitorointi on tärkeä osa ennaltaehkäisyssä väkivaltatilanteisiin. (Saarela, Isotalus, Salminen, Vartia ja Leino 2009.)

#### 4 UHKAAVISTA ASIAKKAISTA AIHEUTUVAT ONGELMAT JA TILANTEET

Erityyppisten tilanteiden ja ongelmien määritelmä ravintolan asiakaspalvelutyössä on pitkälti erilaisten todennäköisyyksien ja seuraamusten summa. Monesti tilanteet kärjistyvät aivan salaman nopeasti ja ennalta arvaamattomasti. Tietyn tyyppisiä ongelmatilanteita voidaan ennaltaehkäistä henkilökunnan koulutuksen, omavalvontasuunnitelman noudattamisen ja tilanteiden hyvän ennakkoinnin avulla. Pitkä työhistoria tuo kokonaisnäkemystä ja taitoa nähdä asioiden taustoja jo ennakolta. Hyvät sosiaalliset taidot ja rauhallinen suhtautuminen uusiin tilanteisiin auttavat ongelmatilanteissa valtavasti.

Yleisimpiä riskejä palveluammatissa on

- nahistelut, kovaääninen häiriökäyttäytyminen ja uhoaminen
- tappelut ja muunlainen väkivalta
- sisäänpääsyn evääminen asiakkaan päihtymyksen vuoksi
- evääminen entisyyden vuoksi
- huumeiden ja rauhoittavien käyttö sekä niiden yhteisvaikutus
- liikaa ihmisä sisällä (työturvallisuuskeskus 2011.)

Lähiöravintoloissa on varsin yleistä yksintyöskentely. Vaikka viikonloppuisin olisi useampi työntekijä töissä, on arkipäivät ja illat lähes aina yksi ihminen vuorossa. Palvelualojen ammattiliiton PAM:in työympäristöasiantuntija Erika Kähärä kertoo osuvasti Savon Sanomissa yksintyöskentelystä seuraavaa. Yleisimmillään rikokset ja ongelmat ovat häiriökäyttäytymistä, uhkailuja ja tönimistä, mutta myös varkaudet, petokset henkilökuntaan suoraan kohdistuva väkivalta on yleistymässä. Riskiä lisää entisestään pidemmät aukioloajat iltaisin ja öisin, sekä epäjärjestys muutoin ravintolan läheisyydessä. Kähärän mukaan tämä on nykyään iso yhteiskunnallinen ongelma, jolle täytyisi pystyä tekemään paljon enemmän. (Launonen 2019, 15.) Tutkimustulokset ovat Kähärän kanssa samaa mieltä yksintyöskentelyn vaaroista, vaikka se ei ole asian perimmäinen syy. Todellinen syy löytyy ihmisten syrjäytymisestä yhteiskunnasta, joka ajaa epätoivoisiin asioihin heidän elämässään.

Erityyppiset uhka- ja väkivaltatilanteet aiheuttavat henkilöstössä eriaisteisia tuntemuksia, psyykkistä ahdistusta ja somaattisia oireita. Yleensä riittää keskustelutilanne työpaikalla, mutta työpaikan on myös varauduttava järeämpään apuun, jos tilanne sitä vaatii. Työpaikoille olisikin hyvä laatia ohjeistukset etukäteen mahdollisten uhkatilanteiden varalle. (Työturvallisuuskeskus 2011, 33.)

Vaikeaksi asian tekee se, että lievemmissä muodoissa tämän tyyppinen väkivalta ei suoranaisesti täytä selviä rikoksen tunnusmerkkejä. Kuitenkin tapahtumat ovat työntekijälle psyykkisesti kuormittavia tekijöitä. Nimittely, huorittelu tai muu solvaaminen on kuitenkin työelämään ja asiakaspalveluun kuulumaton tekijä ja siitä pitäisi pystyä työyhteisön sisällä sopimaan selvät toimintamallit.

Onko esimerkiksi työntekijän epäasiallinen kohtelu tulkittavissa asiakkaan heikkojen sosiaalisten taitojen ja huonojen käytöstapojen aiheuttamaksi yksittäiseksi tunteenilmaisuksi vai onko työntekijään kohdistunut epäasiallinen kohtelu mennyt selvästi henkilökohtaisuuksiin. (Koskinen 2019.)

Nykyajan vakavista ongelmista voidaan myös mainita ilmiö, joka on erittäin valitettavaa ja suora seuraus kasvavasta huumeongelmasta sekä järjestäytyneestä rikollisuudesta. Nämä rikollisjärjestöt ja niin sanotut liivijengit ovat tulleet myös ravintolamaailmaan. Tällöin puhutaan kovasta väkivaltarikollisuudesta, kiristyksestä, pelottelusta, velanperinnästä ja muusta pelkoalietsovasta käyttäytymisestä. Nämä rikolliset pyrkivät hyötymään syrjäytyneistä ihmisistä, joita on helppo manipuloida ja värvätä toimintaan mukaan vaikkapa lähiöravintoloista. Myös talousrikollisuuden pohjalta tällaiset järjestäytyneet jengit pesevät rahaa palvelualalla ja harjoittavat harmaata taloutta sekä kiristystä. Tämän kaltainen toiminta täytyy ottaa vakavasti myös lähiöravintoloissa ja miettiä varautumista työpaikoilla, kuinka toimitaan kyseisen asian johdosta.

#### 4.1 Ravintolatyön riskit ja haasteet

Yleisellä tasolla puhuttaessa ravintolatyön riskeistä ja haasteista, tarkoitetaan paikkaan, aikaan, olosuhteisiin, työergonomiaan, sisäilmaan, meluun sekä ääniympäristöön kuuluvia riskejä ja altistuksia. Nämä asiat tietenkin ovat osaltaan perinteisiä riskitekijöitä, joista on säädetty työturvallisuuslain 5. luvun säännöksissä. Niissä esitetään muuttujille raja-arvoja, jonka puitteissa työnantaja voi työsuojeluviranomaisten ja henkilökunnan kanssa soveltaa säännöstä omalle työpaikalle sopivaksi. (Työturvallisuuskeskus 2011, 19–21.) Ravintolatyö on fyysisesti ja henkisesti kuormittavampaa kuin perinteinen palveluammatti. Hotelli- ja ravintola-alalla on paljon kantamista, nostamista, kurotteluja ja kumartumisia. Vaikka fyysinen ja liikkuva työ on ihmiselle luonteenomaista, voi vääränlaiset altistukset ja työtavat aiheuttaa haittaa ja vaaraa. Ravintolatyö on myös henkisesti vaativaa ja hektistä. Työ vaatii samanaikaista muistamista, terävää havainnointia, vuorovaikutustaitoja ja paineensietokykyä. (Työturvallisuuskeskus 2011, 26–28.) Perinteisten riskien ja haasteiden lisäksi nykyisin kasvaa vahvasti uhkailun ja väkivallan kulttuuri palvelutyössä. Hankalia ja jopa vaarallisia tilanteita aiheuttaa persoonallisuuden häiriöistä kärsivä, alkoholisoitunut ja tapahtumahetkellä jonkun aineen vaikutuksen alainen asiakas. (Huhtala 2004, 33.)

Toimintaa väkivaltatilanteissa on Työterveyslaitos tutkinut ja tilastoinut seuraavanlaisesti; väkivaltatilanne hoidettu puhumalla 52%, miehistä väkivaltaa on kokenut 50% kun taas naisista vain 23%. Voimakeinoja on joutunut ravintola-alalla käyttämään 16% kyselyyn vastanneista. Tilanteissa, joissa joudutaan fyysiseen kontaktiin, on aina kutsuttava vartia tai poliisi paikalle. Väkivaltaa kohdanneista työntekijöistä 42% kertoi kärsivänsä henkisistä paineista ja peloista. Vastanneista 18% on harkinnut vaihtavansa alaa väkivallan uhan takia. (Työterveyslaitos 2009, 58–62.)

#### 4.2 Aggressiivinen asiakas

Väkivalta on raaistunut viime aikoina ja muuttanut muotoaan, sitä on kuitenkin ollut aina. Uhmakkaaksi ja väkivaltaiseksi ihmiseksi on perinteisesti mielletty aggressiivinen asiakas. Psykologisessa termistössä aggressiolla tarkoitetaan muihin ihmisiin, esineisiin, eläimiin kohdistuvaa väkivaltaista käyttäytymistä. Väkivaltainen käyttäytyminen on perinteisesti mielletty aggressioksi, mutta nykyään myös henkinen väkivalta sisällytetään sanaan aggressio. (Soisalo 2004, 26–27.)

Soisalo määrittelee aggressiivisuutta seuraavasti *"Agressio on tunne, kun taas aggressiivisesti käyttäytyminen on toimintaa, kuten huutamista, kiroilemista, valittamista, kiusaamista tai fyysistä pahoinpitelyä"*. (Soisalo 2004, 32.)

Huumeet ja mielenterveysongelmat ovat omalta osaltaan lisänneet vartiointi- ja henkilösuojausfirmojen rajua kasvua viime vuosina. Vaihtoehtoisista TOR-verkoista voi anonyymisti ostaa lähes mitä aineita vain todella helposti, ja ne näkyvät suoraan asiakaspalvelualalla. Vaarallisten ja väkivaltaisten henkilöiden lisääntyminen katukuvassa on suora yhteys kasvavaan huumausaineiden käyttöön, sanoo Kuopion vartiointipalvelun toimistusjohtaja Mika Kolehmainen Viikkosavon haastattelussa (Vornanen 2019, 2).

Yleisesti ottaen hankalien asiakkaiden kanssa pärjää hyvin, jos päihtymys johtuu pelkästään alkoholista. Silloin ajatuksen juoksu asiakkaalla on suhteellisen normaali, ehkä vain hidastunut ja tilanetta voidaan ohjata eteenpäin perinteisin keinoin, eli lopettamalla myynti ja ohjaamalla ulos ravintolasta.

#### 4.3 Asiakkaiden mielenterveysongelmat palvelualalla

Päihteet voivat aiheuttaa monenlaisia psyykkisiä oireita. Alkoholilla jo sinänsä stimuloi voimakkaasti masennus- ja ahdistusoireita. Kaksoisdiagnoosi, jossa henkilöllä on todettu alkoholi- ja mielenterveysongelma, oireina ovat ahdistuneisuus, mielialahäiriöt, persoonallisuushäiriöt ja psykoottiset tuntemukset sekä aistimukset. Kaksoisdiagnoosit ovat yleisiä nykyään. Alkoholiongelmaisista noin 40 %:lla on jossakin elämänsä vaiheessa jokin päihteistä riippumaton mielenterveyden häiriö. Huumeongelmaisilla luku on yli 50 %. Yleisyyttä voidaan tarkastella myös toisin päin. Noin 30 %:lla mielenterveyden häiriöitä potevista on jossakin elämänsä vaiheessa myös päihdehäiriö. Luku vaihtelee huomattavasti eri mielenterveyden häiriöissä. Esimerkiksi puolella ihmisistä, jotka sairastavat skitsofreniaa ja kaksisuuntaista mielialahäiriötä on päihdehäiriö. (Päihdelinkki 2017.)

Suuri joukko lääkkeitä ja muuntotyypisiä päihteitä sekä niiden yhteiskäyttö aiheuttaa laajamittaisia aivo-oireyhtymiä ja käyttäytymishäiriöitä. Monet ammattimaisesti nauttivat alkoholitit käyttävät myös muita keskushermostoon vaikuttavia aineita. Nuorilla aikuisilla tehty tutkimus 2009-vuonna kertoo, että päihdehäiriöt olivat yleisempiä miehillä (21%) kuin naisilla (7%). Muista kuin alkoholista johtuvat päihdehäiriöt olivat yleisimpiä kannabisten käyttäjien keskuudessa. Vertailuryhmän sukupuolijakauma oli tässä tutkimuksessa miesten osuus (3%) ja naisten (1%). Tutkimuksen mukaan nuorten aikuisten päihteiden käyttö on yhteydessä alhaisempaan sosiaaliseen asemaan ja koulutukseen. (Rantaeskola ym. 2015, 127.) Persoonallisuushäiriöitä luetteloidaan Suomessa ICD-10 järjestelmän mukaisesti. Ne ovat yleensä syvälle juurtuneita ja joustamattomia toimintamalleja ja poikkeavat huomattavasti keskimääräisen ihmisen tapaan suhtautua, tuntea ja ajatella asioita. Näistä yleisimpinä voisi mainita naristinen ja epäsosiaalinen persoonallisuus, epäluuloinen ja tunne-elämältään epävakaa persoona sekä vaikeimpana psykopaattinen persoonallisuus. (Rantaeskola ym. 2015, 115–122.)

Ilmeisen selvää on, että hotelli- ja ravintola-alalla työskentelevät joutuvat kohtaamaan erilaisten päihetyksien alaisia ihmisiä. Mielenterveyden ongelmat ja sosiaalinen ahdistuneisuus lisättynä synteettisiin päihteisiin tai opiaatteihin tekevät joistakin asiakkaista arvaamattomia ja vaarallisia. On tärkeää keskustella omalla työpaikalla menettelytavoista, kuinka tällainen asiakas kohdataan. (Työturvallisuuskeskus 2011, 33.)

Päihteiden nauttiminen ei aina tarkoita, että käyttäjästä tulisi automaattisesti aggressiivinen toista kohtaan. Vaikutukset ovat kovin yksilöllisiä ja henkilön psyykkinen tasapaino sekä elämän tilanne muutoin vaikuttavat siihen, miten päihteet stimuloivat väkivaltaiseen käyttäytymiseen. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen tutkimuksen mukaan etenkin persoonallisuuteen ja antisosiaalisuuteen liittyvät mielenterveydenhäiriöt yhdistettynä alkoholin käyttöön lisäävät kuitenkin merkittävästi väkivaltaista käyttäytymistä. (Sundell 2014, 126.)

Mielenterveysongelmia on varmaan ollut aina ja tulee olemaan. Nykyisin asiat, jotka johtavat niihin ovat moninaisimpia ja pohjautuvat monesti menestymisen ja pärjäämisen kulttuuriin. Syrjäytyminen yhteiskunnasta lisää vastakkainasettelua eri väestöryhmien välillä. Se näkyy indikaattorina hyvin helposti lähiöravintoloissa. Asiakas, jolla on epäsosiaaliset taidot pärjätä vieraiden ihmisten kanssa, joka käyttää alkoholia ja muita päihteitä, kuten huumeita ja rauhoittavia, ollaan pahimmassa tapauksessa tekemisissä todella epävakaa ja arvaamattoman henkilön kanssa.

## 5 VÄKIVALTAISTEN TILANTEIDEN JÄLKIHOITO

Traumaattisen tapahtuman tai äkkiarvaamattoman tilanteen jälkeen työntekijällä on adrenaliinitasot korkealla. Hän ei välttämättä heti tiedosta mitä on tapahtunut ja fyysinen tai henkinen tila voi olla sekava ja ahdistunut. Debriefing on traumaattisen tilanteen jälkihoito, joka voi yksinkertaisimmillaan olla työpaikalla käytävä keskustelu ja aukipurkutilanne. Jos tilanne sitä vaatii, on suotavaa ottaa mukaan työterveyshuolto tai joku muu terveydenhuollon asiantuntija. Tällöin on tarkoitus käydä psyykkisiä reaktioita läpi, normalisoida tilannetta, helpottaa tapahtuman jälkeistä ahdistusta ja ennalta ehkäistä postraumaattista stressiä myöhemmin. (Isotalus ja Saarela 2007, 52.)

Jälkihoidon merkitys väkivaltatilanteen jälkeen on kiistaton uhrin kannalta, miten hän itse kokee tapahtumat ja arviot tapahtumien kulusta. Suositeltavaa olisi, että jälkipurkutilanne tehtäisiin 1–3 vuorokauden kuluessa tapahtumista, jos ei ole heti mahdollista käydä asiaa läpi. Tällöin on kuitenkin hyvä varmistaa, että kaikki osalliset ovat vastaanottavaisia. Debriefing tilaisuudessa on hyvä olla kaikki asianomaiset yhdessä, myös ulkopuoliset asiantuntijat. Jos väkivaltatilanteen jälkeen ei järjestetä aukipurkutilannetta työntekijälle on kielteisiä vaikutuksia odotettavissa tapauksesta johtuen jopa 20–80%. (Lönngqvist 2005, 175.)

Traumaperäisten stressireaktioiden tunnistaminen olisi ensiarvoisen tärkeää työntekijän toimintakyvyn kannalta. Oireiden syntyyn vaikuttaa hyvin paljon uhrin oma henkinen kapasiteetti, työhistoria tai aikaisemmat vastaavanlaiset tapahtumat. Joka tapauksessa väkivaltatilanteet aina aiheuttavat voimakkaita tunteita, vihaa, välinpitämättömyyttä ja lamaantumista. Vaikka turvattomuuden ja pelon tunteet suoraan tapahtuman jälkeen saattavat tuntua pieniltä, voivat ne käsittelemättöminä jälkeensä aiheuttaa psyykkisiä oireita, somaattisuutta tai vainoharhaisuutta. Koska ylireagoiminen ja ylitulkitseminen on yleistä väkivaltatilanteen jälkeen, on erilaiset tukitoimet ja keskusteluapu erittäin tärkeää, jotta ei ajauduttaisi pysyvään traumatisointiin tapahtumasta. (Sundell 2014, 133–139.)

Äkillisestä ja uhkaavasta tilanteesta syntyy luonnollisesti voimakas stressireaktio lähes jokaiselle ja se on aivan luonnollista. Kyse onkin siitä, kuinka tällaisiin uhkiin varaudutaan ennalta. Valmistautumiseen on monia hyviä keinoja, joilla voi kehittää omaa resilienssiään. Kokonaisresilienssiä vahvistavia toimintatapoja on erityyppiset mielikuvaharjoitteet, hengitystekniikat ja tunteiden työstäminen. Tutkimuksissa on todettu, että hyvä ennakointi ja harjoittelu vähentää negatiivisia reaktioita tapahtuman jälkeen ja selviytyminen tapahtumasta ei aiheuta välttämättä pitkäkestoista oireilua. (Rantaescola ym. 2015, 210–211.) Työsuojeluvaltuutettujen mukaan yli 80% väkivaltaa kokeneista henkilöistä koki, että lähimmät työtoverit riittävät avun antamiseen. Yli puolet kokivat tarvitsevänsä myös koko työyhteisön mukana oloa, kun taas kolmasosa tarvitsi jälkipurkutilanteeseen myös työsuojeluvaltuutettua. (Markkanen 2000, 22.)

## 6 RAVINTOLAKULTTUURI ENNEN JA NYT

Suomalaisella on ollut kautta aikojen ristiriitainen suhde ravintoloihin, verrattuna vaikkapa eurooppalaiseen ravintolakulttuuriin. Se on paikka, minne menoa on pelätty tai piiloteltu, josta ei ole haluttu kertoa. Ravintolat haluttiin nähdä kansan tapakouluina aina 1960-luvulle saakka. Ravintoloissa sääntelyä anniskelun suhteen on valtion puolesta ollut paljon, on syötetty ihmisille pakkoleipiä, istutettu omilla paikoillaan, annettu erilaisia pukeutumissääntöjä ja valvottu että kukaan ei humallu silminnähden. Vasta 1980-luvun jälkeen elinkeino rupesi vapautumaan vanhakantaisista säännöksistä ja tavoista. Vielä 1990-luvulla ravintoloissa kiellettiin esimerkiksi elävän musiikin soitto tiettyinä kirkollisina juhlapyhinä. (Sillanpää 2002.)

Aiemmin suosittuja olivat elävän musiikin tanssiravintolat, joissa orkesterit soittivat lähes joka päivä. Nykyisin tämän tyyppiset ravintolat ovat hävinneet lähes kokonaan. Vanhempi ja keski-ikäinen asiakas tykkää käydä seurusteluravintoloissa ja pubeissa, kun taas nuoret viihtyvät enemmän diskoissa, yöpaikoissa ja klubeilla. Nuorten suosimat yöpaikat kilpailevat eri aukioloajoilla kuin lähiöravintolat, joissa asiakaskunta on enemmän miesvoittoista ja konservatiivisempaa. Lähiöravintoloissa asiakaspalvelu on oltava henkilökohtaisempaa ja vuorovaikutteisempaa kuin yöpaikoissa ja näin ollen havainnointi asiakkaasta ja käyttäytymisestä on enemmän tarjoilijan vastuulla kuin yöpaikoissa. (Hemmi ja Lahdenkauppi 2008, 35–50.)

Kuluttajat ovat tarjonnan myötä segmentoineet omaa käyttäymistään nykyään paljon ja vaativat miljööltä ja henkilökunnalta enemmän kuin ennen. Ravintola-asiakkaan ostokäyttäytymiseen vaikuttaa erittäin paljon sijainti ja saavutettavuus sekä paikan ilmapiiri ja maine yleisesti. Kuluttaja seuraa myös trendejä ja vertailee aktiivisesti paikkoja keskenään. Nykyinen somemaailma on tuonut hektisyyttä lisää tähän. Uutena trendinä Suomeen on jalkautunut erilaiset suuret ravintolakompleksit eli ravintolamaailmat, jotka tarjoavat eri osastoinneilla lähes kaikille jotain. Osa näistä keskittymistä on selkeästi suunnattu erikseen nuorille ja varttuneemmille. (Hemmi ym. 2008, 100–125.)

## 7 TUTKIMUKSEN KULKU

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää lähiöravintoloiden henkilökunnan kokemuksia omassa työssään asiakkaista johtuvaan henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan. Haastateltavat ovat Kuopion talousalueen ravintolatyöntekijöitä. Ravintolayrittäjiä tutkimuksessa on mukana viisi. Haastattelun perusteella voidaan nähdä kuinka vakavia ja vaarallisia tilanteita asiakaspalvelijat joutuvat kokemaan työssään uhkaavien asiakkaiden takia. Tämänlaisessa haastattelumuodossa, jossa tutkija ja tutkittava keskusteleivat keskenään ja haastateltava saa omin sanoin kertoa näkemyksensä kysymyksestä puhutaan kvalitatiivisesta haastattelusta. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen ja Saari 1996, 12–14.)

Tutkimuksen antamien tulosten perusteella voidaan myös tulkita kuinka haastateltavat kokevat joutuneensa konflikti tilanteisiin, miten niistä on selvitty ja kuinka jatkossa on tarkoitus menetellä. Haastateltaviksi on valikoitu eri sukupuolen edustajia, kuten myös eri ikäisiä henkilöitä, näin ollen tutkimuksessa saadaan mahdollisimman kattava otanta tutkittavaan kysymykseen. Tämä tutkimus perustuu kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimusmenetelmään ja siinä tutkimuskysymykset pohjautuvat tutkimuksessa olevaan teoriaosuuteen. Vastaukset tullaan analysoimaan täten teoriaosuuteen pohjautuen. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 17–19.) Itse haastattelu on suoritettu marraskuussa 2019. Haastateltaviksi kysyttiin alun alkaen 20 henkilöä, joista 11 saatiin tulemaan ja aikatauluihin sopimaan. Haastattelu kesti noin 20–30 minuuttia kutakin haastateltavaa kohden, riippuen siitä kuinka pitkä oli vapaan sanan kysymysten vastaukset.

### 7.1 Aineiston keruumenetelmä

Tutkimushaastattelu sisältää taustatietolomakkeen tutkittavasta henkilöstä, jossa kysytään esimerkiksi perustietoja, kuten ikä, sukupuoli ja asema työpaikalla. Liite 2. sisältää varsinaiset haastattelukysymykset, joissa peruskysymysten lisäksi tulee tarkentavia kysymyksiä aiheesta. Koska kyseessä on haastateltavan henkilökohtainen näkemys kysyttävästä asiasta ei valmiita vastauksia voi antaa, näin ollen on luontevampaa suorittaa kvalitatiivinen haastattelu, jossa luontevan keskustelun ja muistiinpanojen kautta saadaan näkemys kysyttävästä asiasta. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 1997, 160–164.) Kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimpiä tiedonkeruumenetelmiä ovat kysely, haastattelu ja havainnointi sekä faktadokumentteihin perustuva lähdetieto (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 71). Tärkeää on kertoa etukäteen haastateltavalle mihin tutkimuksessa pyritään, samoin anonymiteetti tuodaan selvästi esille, jotta saadaan mahdollisimman totuudenmukaiset ja aidot vastaukset.

Tässä tutkimuksessa kysymykset laadittiin siten, että luonteva ja kronologinen järjestys säilyy teemassa ja samalla haastateltavan motivaatio tilanteessa pysyy yllä. Tutkimuksessa on myös käytetty sanelukonetta haastattelun tallentamiseen ja näin ollen on saatu vastauksista luontevampia. Pääkohtia ja avainsanoja on kuitenkin pyritty tallentamaan myös paperille (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 92).

Haastateltaville on kerrottu ja tähdennetty, että kaikki vastaukset käsitellään täysin luottamuksellisesti ja anonymisti. (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 101–102.) Haastattelu tallenteet ja muistiinpanot tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua ja tämä on tuotu esille haastateltavien kanssa.



Aineistoa ei ole tarkoitus litteroida sanasta sanaan, vaan siten että vastauksen ydin tulee esille ja voidaan koota yhteen muiden vastaajien kanssa. Aineiston keruu ja tässä työssä siis haastateltavien määrä on ennalta määrätty, vaikka kvalitatiivisessa aineiston keruussa kylläisyyden eli saturaation periaate tulee vastaan, vasta kun vastauksissa asiat rupeavat toistamaan itseään. (Hirsjärvi ym. 1997, 182)

## 7.2 Aineiston kerääminen ja analyysi

Tutkimusaineistossa käsitellään ja analysoidaan jokainen kysymys kohta erikseen. Joitakin olennaisia kysymyksiä on selvennetty myös kaavioin ja näin saatu selkeämmäksi havainnoida vastaus. Kysymyksiin 1–8 ja 15–17 on haastateltava antanut vastaukset itsenäisesti paperille, kun taas 9–14 kysymykset on tallennettu nauhurille ja sieltä purettu vastauksen olennaiset kohdat tähän raporttiin. Analyysimenetelminä on siis käytetty strukturoitua lomaketta, jossa on helppo kvantifioida vastaukset tilastolliseen ja kraaffiseen muotoon ja näin ollen lukijalle helpommin avattavaksi (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Teemahaastattelusta käytetään myös toisinaan nimitystä puolistrukturoitu haastattelu, jota on tässä työssä käytetty ja lähinnä sovellettu kohdissa 9–14. Teemahaastattelussa on tärkeää, että haastattelija on perillä asiasta ja pystyy ohjaamaan haastateltavaa aiheessa kronologisesti, mutta kuitenkin vapaasti eteenpäin (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006). Yksi haastateltavan kertomus väkivaltatilanteesta on litteroitu sanasta sanaan myös tähän työhön.

## 7.3 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä tarkoitetaan sitä, onko tutkimuksella kykyä mitata, mitä on tutkittu. Se kohdistaa huomion kysymykseen, saadaanko riittävä vastaus ja totuus mitä on haluttu tietää (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 184–187). Tutkimuksen aineiston monipuolisen otannan perusteella voidaan todeta, että riittävä pätevyys on saavutettu. Haastattelut on suoritettu täysin ulkopuolisin silmin, vaikka tutkijalla on vahva kokemus myös käsiteltävistä asioista. Nämä haastattelukysymykset on pyritty toteuttamaan siten, että saadaan paras mahdollinen tieto lähiöravintoloiden henkilökunnan kokemuksista henkisestä ja fyysisestä väkivallasta. Haastattelukysymykset on myös muotoiltu siten, että jäisi mahdollisimman vähän tulkinnanvaraisuuksia, jos kysymykset esitettäisiin myöhemmässä vaiheessa uudestaan haastateltaville. Reliabiliteetti siis tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta ja vastausten samankaltaisuutta tehtäessä siis tutkimus uudestaan (Hirsjärvi ja Hurme 2009, 184–187). Kvalitatiivisessa haastattelussa, missä halutaan saada vastaus tiettyyn kysymykseen puolistrukturoidulla menetelmällä, on lukijan kannalta kuitenkin olennaisempi tutkimuksen validiteetti.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Seuraavassa tullaan käymään kaikki tutkimuskysymykset läpi. Alussa jokaisen kysymyksen kohdalla on avattu, mitä kysymyksellä on haettu ja tarkoitettu. Lopuksi tiivistettynä vastausten olennaisin tieto ja focus kysytystä kysymyksestä. Haastateltavat eivät tienneet toisistaan keitä he ovat, joten kaikki vastasivat pelkästään omalta osaltaan.

### 8.1 Taustatiedot vastaajista

Kysymys 1.

#### **Vastaajan sukupuoli?**

Tämä kysymys on tarpeellinen laadullisessa tutkimuksessa, jotta saadaan tasapuolinen ja vertailukelpoinen otanta alan kokemuksista. Tutkimuksessa haastateltiin 11 ravintola-alan ammattilaista, joista 5 oli naisia ja 6 miestä. Kaikki haastateltavat olivat Kuopiosta tai lähialueilta. Tämä tutkimus on siis lähinnä savolaisten kokemuksia väkivallasta ravintola-alalla. Naisten ja miesten välillä löytyi jonkun verran eroavaisuuksia, miten he kokevat väkivallan uhan omassa työssään, tämä johtunee varmaan siitä, että naiset ovat monesti miehiä empaattisempia ja herkempiä kokemaan vaikeita aisoita kuin miehet. Haastattelu kysymyksissä 15–17 myös naiset vastasivat paljon pidempään ja analyyttisemmin kuin mies vastaajat.

Kysymys 2.

#### **Vastaajan ikä?**

Tämä kysymys on myös olennainen tutkimustuloksia lukiessa, jotta saadaan käsitys vastaajien mahdollisesta elämäkokemuksesta ja tavasta vastata tällaisiin kysymyksiin työelämässä. Vastaajista nuorin oli 25vuotias ja vanhin 59vuotta. Kaikkien vastaajien keski-ikä oli tasan 40v, joka on erittäin hyvä ja reaali juuri lähiöravintoloiden työntekijöitä ajatellen. Tällaisissa lähiöravintoloissa on yleisesti vähemmän nuoremman sukupolven työntekijöitä ja se näkyi myös tässä otannassa.

Kysymys 3.

#### **Vastaajan työtehtävä?**

Tällä kysymyksellä laatueroasteikolla mitattuna selvitettiin vastaajien työtehtäviä lähiöravintoloissa. Vaihtoehtoja oli neljä, joista jakauma oli aika tasainen. Baaritarjoilijoita vastaajista oli 5, yksi kertoi olevansa esimiesasemassa ja 5 vastaajaa oli joko itse yrittäjänä tai osakkaana lähiöravintolassa. Vaihtoehtona oli myös joku muu, jos ei kokenut olevansa mikään edellisistä, mutta kukaan ei vastannut tähän mitään. Lähiöravintoloissa työskennellään pääsääntöisesti yksin työvuorossa ja näin ollen myös väkivalta koetaan henkilökohtaisemmin kuin isommissa työyhteisöissä. Tämä asia tuli hyvin selkeästi ilmi kaikkien vastaajien vastauksissa. Yrittäjät ja osakkaat kertoivat määrällisesti vakavemmista tapauksista kuin työntekijäasemassa olevat vastaajat. Tämä selittyy sillä, että yrittäjät joutuvat puuttumaan tilanteisiin useimmin jo asemansa puolesta ja työkokemusta on myös luonnollisesti enemmän takana.

Kysymys 4.

### Vastaajan työkokemus alalta?

Lähiöravintoloissa työskentelevät ihmiset ovat selkeästi pidemmän työuran omaavia, kuin yökerhoissa ja myös monesti motivoituneempia työhönsä. Lähiöravintoloiden jo suhteellisesti pidemmät työvuorot sitouttavat henkilöstöä paremmin samalle työnantajalle, kuin muutaman tunnin vuorot yökerhojen aamuyöntunteina. Tämä tuli selkeästi esille, kun kysyttiin vastaajien työkokemusta alalta ja nykyisestä työstään. Myönteiset ja kielteiset asiakaspalvelukokemukset vaikuttavat työntekijöiden tapaan suhtautua haastaviin tilanteisiin paremmin, mitä enemmän on työvuosia takana. Tämä ei ole yksiselitteinen, koska myös henkilön sosiaalliset taidot ja muu elämän kokemus vaikuttavat myös suuresti siihen, kuinka pystyy käsittelemään hankalia tilanteita.

Kokemusosaamisen myötä kuitenkin myös tietopohja laajenee ja näin ollen pystyy lukemaan vierasta henkilöä paremmin työssään. Tästä voidaan päätellä, että työkokemus ja iän karttuminen, ovat suorassa suhteessa siihen, kuinka hyvin haastavat tilanteet lähiöravintolan työntekijä pystyy vastaanottamaan. (Paloniemi 2004, 91.)



Kuvio 1. Vastaajien työkokemus alalla

Vaikka vastaajia ei tietoisesti valittu työvuosien perusteella tähän tutkimukseen, niin suurin osa vastaajista oli pitkän linjan ammattilaisia, eli yli 10 vuotta työelämässä (Kuvio1). On luonnollista, että pitkän työuran varrelta kertyy kokemuspohjaa monipuolisemmin kuin lyhyeltä työuralta.

## 8.2 Työpaikkaan liittyvät taustakysymykset

Kysymys 5.

### Montako asiakaspaikkaa työpaikallasi on?

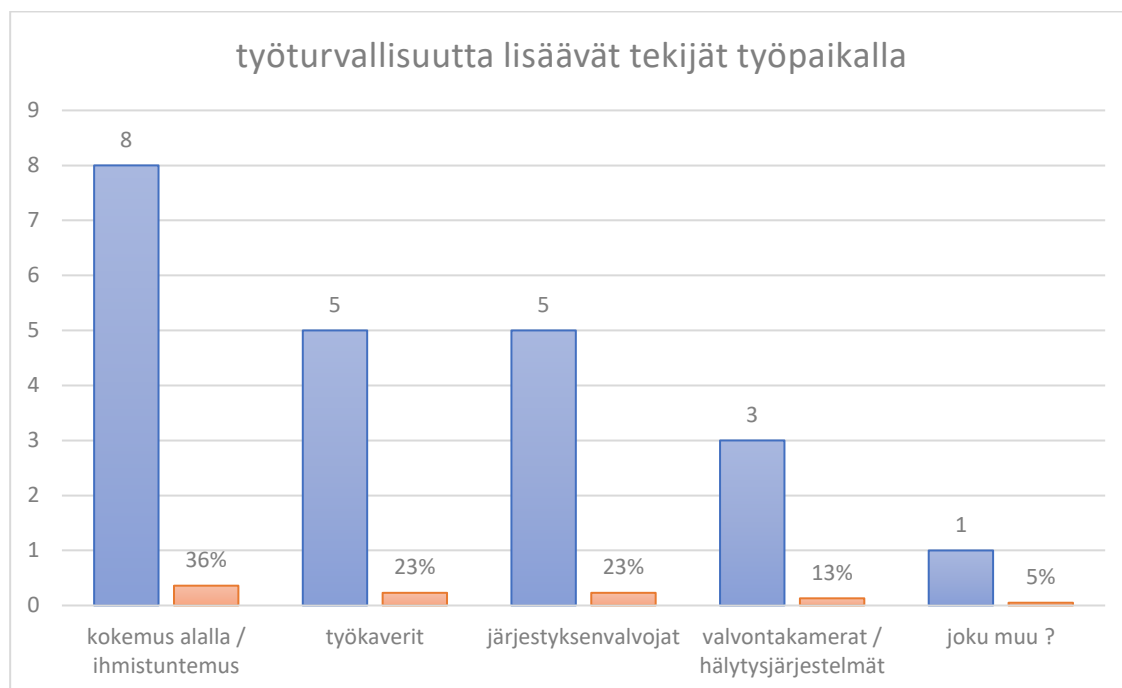
On olennaista tietää, kuinka suurista ravintoloista on kyse, kun tutkitaan väkivaltatilanteiden määriä ja niiden kokemuksia. Yleensä lähiöravintolat, kuten jo nimensä perusteella on taajamissa ja kaupunkien laitamilla. Ne sijaitsevat monesti niin sanotuilla ostareilla ja olohuonemaisuutensa vuoksi eivät yleensä ole kovinkaan suuria.

Vastaajien työpaikoista pienin oli 30 paikkainen ja suurin 150 paikkainen ravintola. Keskiarvo asiakaspaikkamäärä saadaan vastausten perusteella 82 asiakaspaikkaa, mikä on hyvin tyypillinen pienen pubin ja baarin asiakaspaikkamäärä. Tämän perusteella vastaukset edustavat hyvin tyypillistä lähiöravintolaa.

Kysymys 6.

### Mitkä alla olevista väittämistä lisäävät mielestäsi turvallisuutta työpaikallasi?

Seuraavalla kysymyksellä haluttiin selvittää haastateltavien omia mielipiteitä ja tuntemuksia, mitkä asiat heidän mielestään lisäävät eniten turvallisuuden tunnetta omassa työpaikassa. Koska haluttiin tulokset tiettyjen komponenttien mukaan, annettiin vastaajille 5 vaihtoehtoa valmiiksi (kuvio2). Vastaajia pyydettiin nimeämään kaksi eniten turvallisuutta lisäävää vaihtoehtoa listasta.



Kuvio 2. Työturvallisuutta lisäävät tekijät työpaikalla

Ennalta varautuminen / turvallisuuskoulutus ei saanut yhtään merkintää, joten se ei ole grafiikassa mukana. Yksi vastaajista merkitsi kohdan joku muu ja mainitsi olevan itsellään järjestyksenvalvojan kortin, jonka tunsu lisäävän omaa turvallisuuttaan.

Ylivoimaisesti eniten vastaajat kokivat lisäävän työturvallisuutta kohdan, joka oli kokemus alalla ja ihmistuntemus. Tämä vaihtoehto sai 8 merkintää. Vastauksiin vaikuttaa ilmeisesti myös vastaajien pitkä työkokemus alalla. Järjestyksenvalvojat sekä muut työkaverit koettiin myös lisäävän turvallisuutta työssä. Yleisesti keskusteluissa kävi ilmi kaikkien kohtien olevan tärkeitä työturvallisuudessa, mutta koska kaksi piti valita, niin nämä priorisoituivat ensimmäisiksi vaihtoehtoiksi

kysymys 7.

**Mitkä seuraavista väittämistä kuvaavat lähinnä työpaikkaasi?**

Tämä kysymys on myös olennainen kokonaiskuvan kannalta, kun halutaan taustatietoja minkätyyppisissä ravintoloissa työntekijät kokevat työskentelevänsä. Vastausvaihtoehtoja oli annettu valmiiksi kuusi, joista yksi oli joku muu vaihtoehto, jos ei kokenut mitään muuta omakseen. Vastaajista kolme kertoi työskentelevänsä ostarin lähiöravintolassa, karaokebaarissa myös kolme ja pubissa kolme. Keskustan seurusteluravintolaksi mielsi kaksi vastaajaa oman työpaikkansa. Yöravintola tai joku muu, ei saanut yhtään vastausta haastattelussa.

kysymys 8.

**Onko työpaikallasi annettu ohjeistuksia / koulutusta haastavien asiakastilanteiden varalle?**

Kuten teoriaosiossa 2 kerrotaan, on työnantajan velvollisuus taata turvallinen työympäristö työntekijälle. Tässä kysymyksessä on haluttu kysyä haastateltavilta, onko heidän työpaikassaan järjestetty koulutusta tai muuta turvallisuusinfoa asiasta. Vastauksien perusteella kahdeksan oli saanut jonkinlaista ohjeistusta ja koulutusta turvallisuusasioista ja kolme vastasi, että ei ole saanut. Vaihtoehtona oli myös kohta, eli mielestäni ei tarpeeksi, mutta siihen ei tullut osumia kyselyssä.

### 8.3 Vastaajien kokemukset fyysisestä ja henkisestä väkivallasta

kysymys 9.

**Oletko joutunut työpaikallasi fyysisen väkivallan tai sen välittömän uhan kohteeksi?**

Tämä kysymys kysyttiin yksinkertaisesti vain vaihtoehtoilla kyllä tai ei. Yksiselitteisesti kymmenen vastaajista kertoi, että oli mielestään kokenut fyysistä väkivaltaa tai sen uhkaa kerran tai useammin työtehtävissään asiakkaiden kanssa. Yksi vastaajista mietti kahden vaihtoehdon välillä pitkään ja valitsi kuitenkin kohdan, että ei ole kohdannut. Vastausten suhdeluku siis on tässä 10/11.

kysymys 10.

**Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, voitko ottaa yhden esimerkin ja kertoa omin sanoin siitä lisää.**

Tämä kysymys on laajin kokonaisuus koko haastattelussa, jossa vastaajan annettiin miettiä yksi tapaus työuralta ja kertoa siitä omin sanoin tilanne alusta loppuun. Luonnollisesti henkilöille tulee tällaisessa tilanteessa mieleen, se kaikkein vakavin tapaus. Jotta vastaukset olisi helpompi koota yhteen ja analysoida on haastateltaville annettu muutamia ajatusviivoja valmiiksi. Kaikki vastaukset on tallennettu, josta ne on koottu yhteen tähän raporttiin.

- *millainen tilanne ja mikä sen aiheutti?*

Kaikki vastaajat kertoivat konfliktien syntyvän suurimmalta osaltaan, kun anniskelu lopetetaan liiallisen päihtymyksen vuoksi. Päihtymys voi olla siis tässä tapauksessa myös muuta kuin alkoholilla aiheutettua. Myös anniskelupaikkaan pääsyn evääminen tuli voimakkaasti esille haastatteluissa. Asiakkaan entisyys sisällepääsyn eväämisen vuoksi esiintyi myös muutamissa vastauksissa, missä tilanne oli mennyt fyysisen painimisen puolelle. Päihtyneiden asiakkaiden keskinäiset ja yleensä harmittomat keskustelut, voivat joskus kärjistyä väärinkäsitysten vuoksi myös fyysiseksi väkivallaksi, jolloin henkilökunnan on puututtava asiaan, tällöin on myös henkilökunta joutunut väkivallan osapuoleksi. Erilaiset väärinkäsitykset toistuivat konfliktien alkusyissä, kun asiakkaiden riitoja on jouduttu selvittämään henkilökunnan toimesta.

- *kuinka tilanteessa toimittiin ja kuinka se päättyi?*

Rauhallinen ja asiallinen keskustelu tuli kaikille päällimmäisenä ensin mieleen. Tietynlainen laskeutuminen tilanteen ja asiakkaan tasolle koettiin hyväksi aloitukseksi oman turvallisuuden takia. Määrätietoinen linja, jota ei lähdetty muuttamaan oli myös monen vastaajan mielestä oikea ratkaisu. Viisi vastaajaa kertoi myynnin lopettamisen seurauksena asiakkaan ottaneen fyysistä kontaktia häneen ja kolme kertoi joutuneensa fyysiseen tilanteeseen, kun asiakkaan pääsy oli evätty ravintolaan entisyyden tai liiallisen päihtymyksen vuoksi. Kaksi vastaajaa kertoi pelänneensä tilanteessa niin paljon, että oli kokenut sen suoraan väkivallan uhaksi. Myös kaikki, jotka vastasivat kyllä, olivat kokeneet henkistä kuormittumista väkivallan uhan seurauksena.

Vartijakutsupainiketta oli käytetty neljässä tapauksista ja poliisit oli jouduttu soittamaan paikalle kuusi kertaa. Yleinen mielipide kaikilla vastaajilla oli, että virkavallan soitto paikalle on jo iso asia, joten silloin ollaan jo aika pitkällä väkivallan tai sen välittömän uhan suhteen.

- *aiheutuiko sinulle tai muille fyysisiä vammoja?*

Kukaan vastaajista ei ollut saanut mustelmia suurempia fyysisiä vammoja edellisissä tilanteissa. Kaikkien tapausten lopputilanteita ei luonnolisestikkaan tiedetä, jos joku on lähtenyt ambulanssilla tai poliisiautolla paikalta. Muutama tapaus tuli esille, missä asiakas oli saanut tuopista päähänsä vertavuotavia haavoja tai lyönnin seurauksena mustelmia. Pippurisumutteen käytöstä väkivaltatilanteissa yleensä myös muut saavat altistusta kuin vain kohdehenkilö.

- *käsiteltiinkö tilannetta jälkikäteen?*

Kaikki fyysistä väkivaltaa kokeneet työntekijät olivat jälkikäteen miettineet tilannetta uudestaan itsekseen, ja pari kertoi tapahtuman olleen myös unissa. Yleisesti ottaen kaikissa työyhteisöissä oli ollut hyvä ja avoin ilmapiiri, missä yleensäkin asioista puhuttiin työkavereiden kanssa. Missään tapauksista ei ollut ammattilaisten järjestämää jälkipurkutilannetta eli debriefing tilaisuutta. Viidessä tapauksista oli henkilökunnan kanssa varta vasten kokoonnuttu tapauksen johdosta ja muissa tapauksissa oli keskusteltu vapaamuotoisesti keskenään tai työpaikan sisäisillä alustoilla, kuten whatsapp viestimissä. Kaikki vastaajat kokivat tarpeelliseksi keskustella hankalista asiakaspalvelutilanteista keskenään, vaihtaa niistä mielipiteitä ja kehitellä uusia ja parempia toimintamalleja jatkoa ajatellen.

- *voisiko tilanne toistua uudestaan?*

Kuten tämän kysymyksen alussa, suurin osa lähiöravintoloiden hankalista tilanteista johtuu asiakkaiden liiallisesta päihtymyksestä tai sisällepääsyn eväämisestä, on siis aivan luonnollista, että tilanteet voisivat toistua uudelleen. Tämä siis tuli kaikkien vastaajien osalta täysin selväksi, että kyllä voisi.

Kaikilta vastaajilta tuli mielenkiintoisia tarinoita tosielämän työtilanteista ja kohtaamisista hankalien asiakkaiden takia. Vastaukset kestivät noin 5–10 minuuttia, tapauksista riippuen. Naisten vastaukset olivat selvästi yksityiskohtaisemmat kuin miesten. Kahdella vastaajista asioiden muistelu meni selvästi tunteisiin ja haastattelija joutui johdattelemaan vastausta eteenpäin. Seuraavassa on yksi vastauksista litteroitu suoraan nauhalta ja se on valikoitu vastauksen raflaavuuden perusteella tähän.

*"Oli ihan normaali perjantai ilta, meitä oli töissä silloin kaksi baarissa ja pari portsaria. Silloin myytiin meille viikonloppuna lippuja baariin, nii toine poke oli lipunmyynnissä. Kello oli jotain puol kolmen jälkeen, kun olin pyyhkimässä ylätasanteella pöytiä. Joku tyyppi oli nukahtanut pöytään tai ainakin näytti siltä takaapäin. Otin häntä olkapäästä kiinni ja kaverillisesti vähän ravistin ja sanoin, että baari on suljettu, pitäis lähteä ulko-ovellepäin. Mielestäni hän siinä virkosikin ja jatkoin pöytien pyyhkimistä normaalisti. Ylätasanne oli siis muuten tyhjä asiakkaista, ainoastaan tämä kyseinen oli enää paikalla. Varmaan mulla on joku yhdeksäs vaisto, kun hetken päästä käännysin ympäri ja näin kun tämä kyseinen isokokoinen kaveri otti rautaisen baarituolin, joka siis oli painava, niin käteensä ja tuli minua kohti. Säikähdin ja kaaduin sinne pöytien sekaan lattialle. Näin kun se tyyppi seiso metrillä minusta baarijakkara nostettuna ilmaan ja valmiina heittämään sen minun päähäni. Huusin pokelle, että apua todella kovaa. Matkaa siitä oli ulko-ovelle noin 20metriä, missä oli meidän portsarit silloin. Se tyyppi heitti sen jakkaran mun päälle, mutta onneks sain väistettyä sen verran, että se putosi pään viereen. Se tuoli oli siis tosi painava ja jos olisi osunut päähän, niin se olisi ollut varmaan siinä sitten. Portsarit tuli siihen sitten ja ottivat sen tyypin hallintaan ja raahasivat ulos. Menin siihen itsekin heidän avukseen kun pääsin ylös, koska se tyyppi oli ihan rekihurja ja taisteli vastaan kovasti. Meidän portsarit oli isoja ukkoja ja en itsekään ole ihan pieni, niin meillä oli työmaa laittaa sille raudat käsiin ja jalkoihin. Se tyyppi huuti kaikenmaailman tappouhkaukset sun muut siinä. Poliisien tulo kesti paikalle varmaan puol tuntii ja siinä sitä pidettiin kiinni sen aikaa, kun ne tuli. Poliisit kertoivat, että se tyyppi oli heidän vanha tuttu ja käytti muutakin, kun alkoholia, todennäköisesti piriä, koska oli mennyt sekaisin ihan olemattomasta. Tein tapauksesta rikosilmoituksen ja se meni aikanaan myös käräjille, missä se tyyppi tuomittiin vankilaan taponyrityksestä sekä muista sen aiemmista rikoksista."*

kysymys 11.

### **Oletko joutunut solvausten, loukkausten tai uhkausten kohteeksi työpaikallasi asiakkaista johtuen ja kokenut sen henkiseksi väkivallaksi?**

Tämän opinnäytetyön otsake on jaettu fyysisen ja henkisen väkivallan uhkiin. Ne on haluttu tarkoituksella eritellä, vaikka ne nivoutuvat monesti yhteen. Juuri sen takia, jotta haastateltavat mieltäisivät myös suusanallisen häirinnän väkivallaksi, on nämä kysymykset kysytty myös omina osinaan haastat-

telussa. Vastausprosentti oli tässä kysymyksessä sama kuin kysymyksessä 9, ja itseasiassa sama henkilö myös vastasi, että ei ole kokenut henkistä väkivaltaa tai sen uhkaa työssään. Eli 10 vastaajista oli kokenut henkistä väkivaltaa, ja yksi vastaaja ei ollut.

kysymys 12.

**Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, voitko ottaa esimerkin ja kertoa omin sanoin siitä lisää.**

Kaikki kysymykseen kyllä vastanneet kertoivat suurimman tekijän olevan ravintoloissa, jolloin kuulee asiakkailta epäasiallista kielenkäyttöä, kun anniskelu lopetetaan. Toisena yksittäisenä tekijänä tuli esille asiakkaan poisto ravintolasta. Ravintolatyöntekijät joutuvat puuttumaan myös asiakkaiden keskinäisiin konflikteihin, jolloin voi joutua itse tapauksen yhdeksi osapuoleksi.

Näiden vastausten takaa löytyi useita erilaisia case tapauksia, missä huutelu, nimittely ja ala-arvoinen kommentointi oli loukannut työntekijää. Sukupuolten välillä ei ollut huomattavaa eroa siinä, kummat olisivat tunteneet enemmän henkistä väkivaltaa työssään. Naiset olivat ottaneet kovemmin heihin kohdistuvan henkilökohtaisen arvostelun, lähinnä ulkoista olemusta koskien. Argumentteja esimerkiksi olivat ulkomuotoon, ulkoiseen olemukseen ja tämän kaltaisiin asioihin millä naisia oli nimitelty edellä mainituissa tilanteissa, kun taas miehet olivat saaneet esimerkiksi homottelua osakseen.

Yleisesti ottaen tämän tyyppisessä asiakaspalvelutyössä jo lähtökohtaisesti täytyy sietää ronskimpaa kielenkäyttöä ja tavallaan tottua siihen osaksi ammattia. Monet vastaajat kertoivatkin uran aikana toleranssin kasvaneen tällaisen nimittelyn osalta ja siksi päästävänsäkin suurimman osan asiakkaiden epäasiallisesta käytöksestä niin sanotusti toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos. Kaksi vastaajaa oli saanut suoranaisia tappouhkauksia asiakkailta.

Kaikkien vastausten yhdenmukaisuus ja homogeenisuus jopa hämmästytti tutkijaa, miten yhdenvertaiset vastaukset tulivat tähän vastausosioon. Lähinnä juuri rauhoitella tilannetta, kuunnella kiihtynyttä asiakasta ja tavallaan antaa tilaa purkaa hänen tuntojaan. Vastaajat kertoivat myös yhteneväisesti, kuinka perinteiseen humalaiseen asiakkaaseen pääsee juttelun kautta helpommin sisälle, kuin vastavasti sellaisen, joka on muissa aineissa. Tämä vastaus todentuu erinomaisesti teoriaossa, missä on käsitelty aihetta kohdassa 4.2.

kysymys 13.

**Kuinka fyysinen tai henkinen väkivalta on vaikuttanut sinuun työntekijänä?**

Tämän kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa, kuinka työntekijä on kokenut erilaisen väkivallan vaikuttaneen häneen työntekijänä. Lähinnä hetkestä, kun on uransa aloittanut ja missä on nyt. Kuinka toimintatavat ovat muuttuneet vastaajan uran aikana, sekä millaisia uusia tapoja on opittu.

Kaikki vastaajat jälleen olivat kokeneet kasvaneensa kohtaamaan konfliktitilanteita huomattavasti paremmin. Iän tuoma kokemus lukea ja haistella tilanteita oli kaikkien vastaajien vastauksissa esillä. Puolet vastaajista kertoi olevansa aika kyyninen henkisen väkivallan suhteen ja myönsi, että se ei ole välttämättä hyvä asia, mutta valitettavasti sitä joutuu nykyisessä työssä kestäämään. Pitkäjänteisyys ja



jättämällä asiat omaan arvoonsa tulivat selkeästi esille vastauksissa. Haastateltavissa 5 oli yrittäjiä ja 6 työntekijää. Vastauksista ei voi tämän tutkimuksen osalta päätellä onko yrittäjä vai työntekijä, niin samankaltaiset ja yhteneväiset olivat kokemukset ja tuntemuksista henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan ja sen uhkaan lähiöravintoloissa.

kysymys 14.

**Onko jotain mitä haluaisit lisätä, kommentoida tai sanoa aiheesta?**

Tämä teemahaastattelu on koostunut haastateltavien alkutiedoista, niin henkilötasolla kuin millaisesta työpaikasta he ovat. Koko opinnäytetyö on jakautunut henkiseen ja fyysiseen väkivaltaan kuopiolaisissa lähiöravintoloissa. Kysymykset 9–14 on ollut aitoja kokemuksia vastaajien työuran varrelta ja niitä on aukipurettu nauhoitteilta tähän opinnäytetyöhön. Tässä kysymyksessä haluttiin haastateltavilta vapaata sanaa ja yhteenvetoa asian tiimoilta, jos jotain merkittävää tai mieleen tulevaa olisi tullut mieleen.

Yleisesti voisi sanoa, että kaikki pitivät omasta työstään paljon ja kaikilla on tarkoitus jatkaa urallaan eteenpäin. Ihmistuntemus oli kaikilla vastaajilla kasvanut työvuosien myötä ja näin ollen myös psykologinen silmä kehittynyt huomattavasti heidän mielestään. Yhteneväinen mielipide tuli valtaosalta vastaajista, että mielenterveysongelmat, sekakäyttö ja huumeet ovat lisänneet turvattomuutta ja väkivallan riskiä ravintolaelämässä, mitä se on ollut vaikkapa kymmenen vuotta sitten. Tähän samaan viitta myös teoriaosan kohta 4.3.

Yksintyöskentelyn riski koettiin selvästi haastavaksi lähiöravintoloissa, mutta se on pienten ravintoloiden henkilökunnan vaan hyväksyttävä, koska taloudellinen tilanne ja pienentyvä alkoholin myynti ei anna mahdollisuutta palkata lisää henkilökuntaa vuoroihin.

Yksi vastaajista mainitsi, että kaupungeissa asuvat ihmiset ovat sosiaalisesti avoimempia tulemaan toimeen toisten ja vieraiden kanssa ravintoloissa, kuin pienemmiltä paikkakunnilta tulevat asiakkaat. Tämän voi tavallaan tulkita myös asiakkaiden sosiaalliseen lähtökohtaan ja siihen, kuinka yleensä suhtaudutaan vieraita ihmisiä kohtaan. *”Tavallaan sellainen matsoilu, pullistelu tai kukkoilu on tapa hoitaa heikommassa sosiaallisessa asemassa olevalla ihmisellä asiat kuin avarakatseisemmalla tyyppillä”*. Edellä suora lainaus yhden haastateltavan vastauksesta.

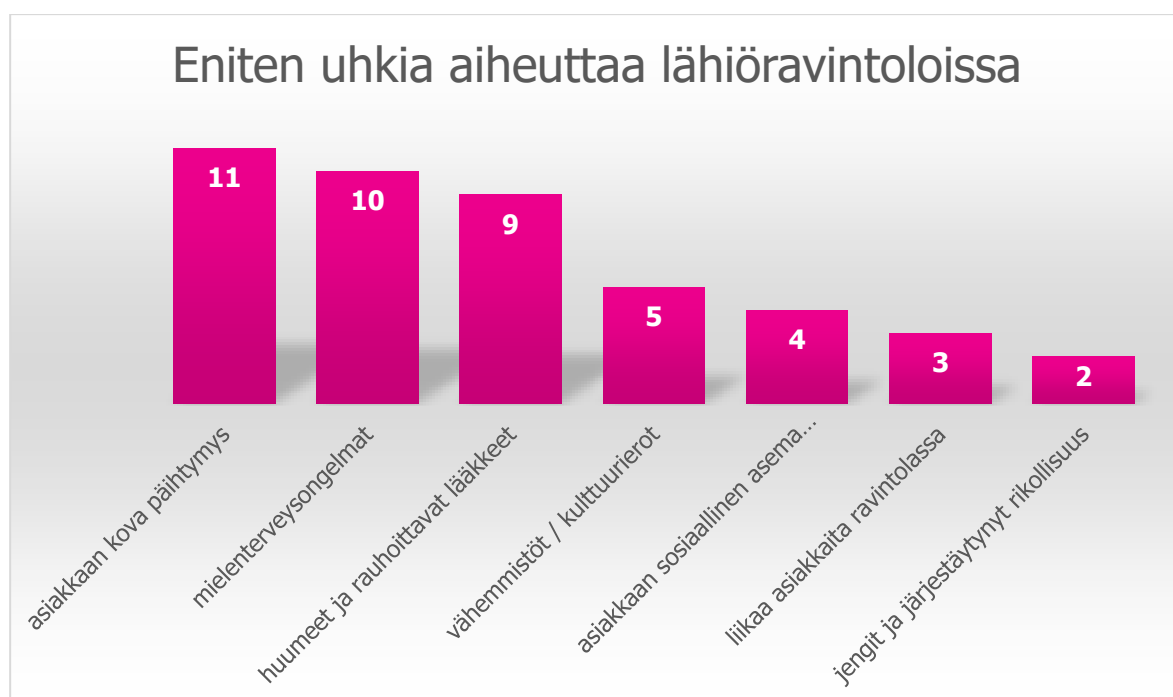
Neljässä kommentissa mainittiin ravintolakoulutuksessa oleva puute tämän asian osalta, että aivan liian vähän, jos ollenkaan ei käsitellä tarpeeksi hankalia asiakaspalvelutilanteita. Koulutuksessa voisi olla aivan hyvin omat kurssit asiakaspsykologiaan ja lähinnä tämän väkivaltateeman osalta. Kaikki vastaajat olivatkin kokeneet oppineensa parhaiten käytännön työelämässä psykologista profilointia ja toimintatapoja hankalissa tilanteissa.

kysymys 15.

**Mitkä seuraavista tekijöistä mielestäsi aiheuttavat eniten uhkia ja järjestyshäiriöitä työpaikallasi? (valitse 4)**

Vaikka tätä asiaa on sivuttu aiemmissa vastauksissa ja tavallaan se on tullut jo esille moneen kertaan, on vielä haastateltavalle annettu kahdeksan vaihtoehtoa, mistä he ovat valinneet neljä mielestään eniten esille tulevaa vastausta. Vaihtoehtojen ei ole tarvinnut olla missään järjestyksessä. Tutkijana olen koonnut mielestäni suurimmat häiriötekijät ravintoloissa ja tällä kysymyksellä halunnut saada selville, kuinka haastateltavien vastaukset jakautuvat vaihtoehtojen kesken (kuvio3).

Erilaisia väittämiä oli annettu kahdeksan, joista seitsemän sai kannatusta. Kova meteli ravintolassa ei saanut yhtään mainintaa, joten se ei ole alla olevassa taulukossa mukana. Kolme väittämää sai selvästi eniten vastauksia, ja ne tulevat myös haastateltavien kommentteissa selvästi esille



Kuvio 3. Eniten uhkia aiheuttavat lähiöravintoloissa.

Kuten myös teoriaosuudessa on tullut ilmi, on vastaajien mielestä suurimmat syyt lähiöravintoloiden järjestyshäiriöihin ja niiden juurisyihin asiakkaiden kova päihtymys. Kaikki vastaajat nimesivät tämän kohdan. Mielenterveysongelmat sekä huumeet ja rauhoittavat lääkkeet saivat molemmat lähes yhtä paljon kannatusta. Seuraavana näiden jälkeen tulevat vaihtoehdot ovat yhtä tasaisena kuin kolme eniten ääniä saanutta.

kysymys 16.

**Millaisia uhkia, häiriöitä tai väkivaltatilanteita asiakkaat yleensä aiheuttavat työpaikallasi?**

Haastateltavat kertoivat avoimesti ja muutamit hyvin yksityiskohtaisesti erityyppisistä tilanteista, jonka seurauksena tilanne on muodostunut häiriöksi tai jopa uhkaavaksi. Sinänsä ei tutkijaa yllättänyt

vastausten samankaltaisuus, koska haastateltavat työskentelevät verrattain samankaltaisissa paikoissa. Tutkijana itse olen myös ravintola-alan ammattilainen lähiöravintolassa, joten on varsin helppo yhtyä näihin kommentteihin, joita tässä kysymyksessä haluttiin tietää.

Aivan ylivoimaisesti eniten haastateltavat kokivat uhkia, häiriöitä ja jopa vakivaltilanteita asiakkaan anniskelun lopettamisen seurauksena. Kaikki 11 vastaajaa nimesivät tämän yksittäisen asian olevan suurin tekijä. Ravintolaan pääsyn evääminen, joko liiallisen päihtymyksen seurauksena, muuten sekavan olotilan tai entisyyden perusteella aiheutti seuraavaksi eniten kommentteja tähän kysymykseen.

Uhkaavaksi käytökseksi vastaajat kokivat eriasteista nimittelyä, haukkumista ja varsinkin naiset henkilökohtaisuuksiin menemistä, sekä seksuaalista argumentointia. Suusanallinen uhkailu ja häiriköinti oli mennyt 8 vastaajan mukaan jo niin pitkälle, että se oli kohdistettu suoraan työntekijän henkeen tai terveyteen. Pitkän työuran katsottiin olevan etu tällaisissa tilanteissa, koska vastaaviin tilanteisiin vaan on joutunut tottumaan vuosien varrella. *”Enää ei asiakkaiden haukkumiset mene niin tunteisiin, kuin uran alkuaikoina”.*

Asiakkaiden keskinäisiin riitoihin ja sanaharkkoihin ravintolahenkilökunta joutuu myös säännöllisesti puuttumaan. Kuudessa vastauksessa mainittiin erikseen asia, joka koettiin juuri lähiöravintoloiden ongelmaksi. Erityyppisiä asiakkaiden siviiliongelmia tullaan selvittämään ravintolaan, vaikkapa mustasukkaisuus tai perheriitilanteita ja näihin henkilökunta joutuu puuttumaan ja usein joutuu myös osalliseksi, jotka joskus johtavat fyysiseen kontaktiin.

Tietyt vähemmistöryhmät tai aatteelliset jengit saattavat tulla ravintolaan jo lähtökohtaisesti sellaisella asenteella, että halutaan aiheuttaa yleistä levottomuutta ja järjestyshäiriöitä. Yksi vastaaja kertoi entisestä työpaikastaan tapauksen, jossa tällainen ryhmittymä oli terrorisoinut ja häiriköinyt ravintolaa niin pitkään, että omistaja oli luopunut liiketoiminnastaan. Kaikki vastaajat kertoivat myös nykyisin huumausaineiden ja sekakäyttäjien lisääntyneen ravintolaelämässä, mikä lisää selvästi riskiä joutua henkilökunnan eriasteisen väkivallan kohteeksi.

kysymys 17.

**Kuinka fyysisiin ja henkisiin väkivaltauhkiin pystyttäisiin parhaiten vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi työpaikallasi?**

Lopuksi kysyttiin haastateltavilta kehitysideoita, omia ratkaisumalleja ja toimintatapoja heidän työpaikoiltaan, kuinka parhaiten olisi erityyppiset väkivaltilanteet vältettävissä. Vastaajat kertoivat myös paljon yleisellä tasolla, kuinka heidän mielestään tulisi toimia. Tässäkin kysymyksessä toisistaan tietämättömät haastateltavat vastailivat hyvin samankaltaisesti ja yhteneväisesti tähän kysymykseen. Haastattelijana en johdatellut haastateltavia aiheessa, vaan heidän annettiin vapaamuotoisesti kertoa omia näkemyksiään asiasta.

Luonnollisesti, koska kaikki vastaajat nimesivät kysymyksessä 16 liiallisen päihtymyksen olevan suurin yksittäinen tekijä häiriökäyttäytymiseen, niin tämän asian huomioon ottaminen riittävän varhaisessa vaiheessa on paras ennaltaehkäisevä tekijä kaikkien mielestä. Lähiöravintoloissa tunnetaan asiakkaat

normaalia paremmin ja näin ollen anniskelun rajoittaminen on helpompaa henkilökunnalla. Suurin osa vastaajista mainitsi hyväksi tavaksi jutustella ja kommunikoida asiakkaiden kanssa ja samalla kuulostella, mikä on tunnelma ja fiilis kyseisellä asiakkaalla ja yleisestikin.

Tietynlainen siisti taso asiakaskunnan suhteen katsottiin olevan hyväksi yleisestikin jo liiketoiminnan kannalta, sekä muutoinkin yleisen viihtyvyyden ja järjestyksen kannalta. Pitkän linjan asiakaspalveluammattilaiset mainitsivat, että asiakkaita kannattaa puhutella aina nimellä, sekä katsoa silmiin. Tämä lisää luottamusta ja vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Pitämällä ravintola myös fyysisesti siistinä ja puhtaana, annetaan asiakkaalle kuva paikasta, joka huolehtii asioistaan ja kaikkien viihtyvyydestä myös muutoin. Tämän näkemyksen katsottiin välittyvän uusiin asiakkaisiin siten, *”ettei olla missään räkälässä ja täällä pitää käyttäytyä kunnolla”*.

Aiemmissa vastauksissa haastateltavat mainitsivat työkaverit ja järjestyksenvalvojat lisäävän turvallisuutta ja täten ennaltaehkäisemään väkivaltatilanteita. Tämä on tietysti aivan totta, mutta taloudellisesti usein varsin mahdoton toteuttaa käytännössä. Lisää turvallisuutta koettiin yleisesti lisäävän erityyppiset valvontaratkaisut, kuten kameravalvonta ja vartijakutsupainikkeet. Näiden asioiden tuominen selkeästi asiakkaille tiedoksi, katsottiin olevan hyvä ennaltaehkäisevä vaikutus järjestyshäiriöihin.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut selvittää fyysisen ja henkisen väkivallan uhkaa lähiöravintoloissa ja nimenomaan asiakkaiden puolelta aiheutettua. Tutkimus on rajattu alueellisesti Kuopion alueen lähiöravintoloihin. Haastateltavina on ollut 11 ravintola-alan ammattilaista, jotka edustavat myös eri ikäluokkia, sukupuolia ja asemaa työpaikalla. Tutkijana pidän tämän aiheen validiteettia riittävänä antamaan tarpeeksi luotettavan vastauksen tutkimusaiheeseen, ottaen huomioon työn selkeyden ja vaadittavan laajuuden. Validius saavutetaan tutkimuksessa parhaiten, kun kohderyhmä ja haastattelukysymykset on valittu oikein. Haastattelukysymykset on myös laadittu siten, että tulokinnanvaraisuutta olisi mahdollisimman vähän, jos haastattelu toistettaisiin uudestaan. Tutkijana voin todeta edellisen perusteella, että myös reliabiliteetti on toteutunut tässä työssä.

Tutkimus toteutettiin laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen, koska haluttiin haastateltavien kerto-  
van omin sanoin tosielämän tilanteita aiheesta. Tutkijana sekä myös ravintolayrittäjänä oli helppo samaistua haastateltavien vastauksiin ja muuttuneeseen toimintaympäristöön, joka on koventunut radikaalisti viime vuosina.

Haastateltavista kymmenen oli kokenut työssään fyysistä ja henkistä väkivaltaa kerran tai useammin uransa aikana. Yksi vastaajista ei mielestään ollut törmännyt henkilökohtaisesti tällaisiin tilanteisiin, mutta myönsi kuitenkin ilmiön olevan olemassa ja muuttuneen kovemmaksi viime vuosina. Näin ollen hypoteesina totean tämän tutkimuksen perusteella, että kiistattomasti fyysisen ja henkisen väkivallan uhka ja mahdollisuus on olemassa Kuopion ja sen lähialueiden lähiöravintoloissa.

Yksittäisiä asioita kysyttäessä, mitkä aiheuttavat näitä uhkia eniten, kaikki vastasivat asiakkaan kovan päihtymyksen. Asiakkaan mielenterveysongelmat koettiin seuraavaksi eniten aiheuttavan uhkia. Tämän asian nimesi kymmenen vastaajaa yhdestätoista. Huumeet ja rauhoittavat lääkkeet koettiin myös suuresti aiheuttavan fyysistä ja henkistä väkivaltaa ravintoloissa. Kukaan vastaajista ei ollut traumatisoitunut niin vakavasti, että olisi joutunut vaihtamaan alaa työn kuormittavuuden takia. Kaikki vastaajat kokivat hyvän ihmistuntemuksen ja työkaverit olevan paras turva haastavien asiakaspalvelutilanteiden varalta.

Kehittämissuhteuksena tutkijana suosittelisin käymään henkilökunnan kanssa läpi mahdollisia väkivaltilanteita, sekä miten kulloinkin toimitaan. Turvalaitteet kuten vartijakutsupainikkeet ja valvontakamerat antavat tietyn turvallisuuden tunteen, mutta eivät suoranaisesti poista itse uhkaa. Asiakkaiden valikointi entisyyden ja anniskelukunnon perusteella ennaltaehkäisee paljon väkivaltaa ravintoloissa.

Tämä tutkimus on rajattu alueellisesti Kuopion ja sen lähialueen lähiöravintoloihin. Tutkijana olisi mielenkiintoista selvittää vastaavan aiheen pohjalta myös muun Suomen tilannetta, ja kuinka alueellisia eroja olisi havaittavissa paikkakuntien ja alueiden välillä, sekä nousevatko samankaltaiset teemat esille niissä vastauksissa.

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi fyysisen ja henkisen väkivallan uhka lähiöravintoloissa. Jo hyvin nopeasti aloitettuani opiskelun Savoniassa, itselläni rupesi muotoutumaan aihealue, mistä haluan tämän työni tehdä. Otin myös selvää asiasta ja mielestäni tästä aiheesta ei löytynyt paljoakaan tutkimusaineistoa. Itselläni on myös alalta pitkä työhistoria ja näin ollen myös omakohtaista kokemusta aiheesta, jonka katsoin eduksi tämän työn validiteetin kannalta.

Keräsin mielestäni tarpeeksi laajan otannan teoriamateriaalia saadakseni uskottavan ja monipuolisen taustatiedon aiheesta. Suoranaisia tutkimuksia ravintola-alan väkivaltatilanteista en löytänyt. Teoriaa aiheesta on saatavilla huomattavasti paljon enemmän sosiaali- ja terveyssektorilta, jonka katsoin kuitenkin soveltuvan myös asiakaspalveluun ravintolassa. Teoriaosuudessa olen käsitellyt työturvallisuutta ja sen lakivelvoitteita lähinnä työnantajan näkökulmasta. Mitä tarkoitetaan henkisellä ja fyysisellä väkivallalla ja millaisia riskejä sekä haasteita aggressiivinen asiakas aiheuttaa. Väkivaltatilanteiden jälkihoito on omana osa-alueenaan teoriaosuudessa.

Tavoitteena oli saada tutkittua tämänhetkinen tila lähiöravintoloiden henkisestä ja fyysisestä väkivallasta. Alueellisesti rajasin työni Kuopioon ja sen lähiympäristöön lähinnä käytännön toteutuksen kannalta. Mielestäni tällä tutkimuksella saavutettiin oikea ja realistinen kuva aiheesta ja toivon, että sitä voitaisiin käyttää hyväksi turvallisuuden paranantamiseen. Kuten johtopäätökset kohdassa totean, olisi varmaan jatkotutkimuksen paikka laajentaa tutkimusta muille isoille paikkakunnille ja vertailla sitten niiden välisiä eroavaisuuksia.

Tällä työllä on systemaattisesti tähdätty selkeään tilannekuvaan lähiöravintoloiden fyysisestä ja henkisestä väkivaltatilanteesta. Mielestäni teoriaosuuden monipuolisuus ja kattavat haastattelukysymykset ovat antaneet luotettavan kuvan siitä mitä on haluttu tutkia. Haastateltavien ikäjakauma, työkokemus ja työtehtävät ovat myös osaltaan tukemassa tämän tutkimuksen reliabiliteettia.

Aloitin varsinaisen opinnäytetyöni kirjoittamisen syksyllä 2019, tutkimushaastattelut suoritin marraskuussa ja aineiston käsittelin tammikuussa 2020. Lopullista hiomista ja viimeistelyä olen tehnyt kevään aikana ja valmistun keväällä 2020. Mielestäni kokonaisuutenaan tämä opinnäytetyöprojekti on sujunut aikataulullisesti ja suunnitelman mukaisesti. Vuorovaikutus ohjaavien opettajien kanssa on ollut rakentavaa, kannustavaa ja johdonmukaista. Itse olen kokenut haastavimmaksi asiaksi tämän työn aikana tekstin tuottamisen äidinkielellisesti oikein, samoin kuin saada asia selkokielellä kerrotua lukijoille. Mielestäni olen kehittynyt kuitenkin kirjoittajana tämän työn myötä enemmän.

Monimuototutkinto Savoniassa on ollut paikoin haastavaa töiden ohessa, mutta samalla myös antoisaa. Olen saanut uusia kontakteja ja ystäviä matkan varrella, joiden kanssa tulen pitämään yhteyttä myös jatkossa. Itse olen saanut koulutuksesta uusia taitoja ja oppeja monella eri osa-alueella. Edellisestä voisi mainita esimerkiksi kielitaidon kehittymisen, tietotekniikkaosaaminen useine sovelluksineen ja ryhmätyöskentelyn vahvuuksia.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

HALLAMAA, T. 2016. Näin rauhoitat kiihtyneen ihmisen puhejudolla. Yle-Uutiset. [verkkojulkaisu] [Viitattu 2019-04-09]. Saatavissa. <https://yle.fi/uutiset/3-9184149>

HEMMI, M. ja LAHDENKAUPPI, M. 2008. Avec. asiakaspalvelua ravintolassa. Sanoma pro Oy. Helsinki

HINTIKKA, N. ja SAARELA, K. 2007. Väkivaltatapaturmat Suomessa vuonna 2003. Tampereen yliopistopaino Oy. Tampere.

HIRSJÄRVI, S. ja HURME, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press OY. Helsinki.

HIRSJÄRVI, S., REMES, P. ja SAJAVAARA, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

HJELT-PUTILIN, P. 2005. Turvallisuutta viestinnällä. Kustannusyhtiö Edita prima Oy. helsinki.

HUHTALA, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Edita prima. Helsinki.

ISOTALUS, N. ja SAARELA, K. 2007. Vältä työväkivalta. Vammalan kirjapaino oy.

KETTUNEN, I. 2016. Keinoja toimia aggressiivisen asiakkaan kanssa. Talentia-lehti. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 2019-04-09.]  
Saatavissa. <https://www.talentia-lehti.fi/keinoja-kohdata-aggressiivinen-asiakas/>

KOSKINEN, K. 2019. Työntekijään kohdistunut epäasiallinen kohtelu, uhkailu ja henkilökohtaisen koskemattomuuden loukkaaminen. [Luentomateriaali.] KK-Security OY.

LAUNONEN, A. Savon Sanomat. Yksin työskentelyn lisääntyminen luo turvattomuutta. [paperilehti] [Viitattu 2019-03-28.]

LÖNNQVIST, J. 2005. Traumaattinen psyykkisen kriisin kohtaaminen. Kansanterveyslaitos.

MARKKANEN, K. 2000. Selvitys hoitohenkilökunnan työpaikallaan kokemasta väkivallasta ja sen uhasta. Tehy ry.

PALONIEMI, S. 2004 Ikä, kokemus ja osaaminen työelämässä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä

PYYKKÖNEN, M. 2017 Häirintä ja syrjintä työpaikoilla. Edita Publishing Oy. Helsinki.

PÄIHDELINKKI. 2017. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-05-15.] Saatavissa. <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/mielenterveys/samanaikainen-paihde-ja-mielenterveyden-hairio>

RANTAESKOLA, S., HYYTI, J., KAUPPILA, J. ja KOSKELAINEN, M. 2015. Haastavat asiakastilanteet-  
väkivalta työssä. Talentum media OY. Helsinki.

SAARANEN-KAUPPINEN, A. ja PUUSNIEKKA, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2020-02-27] Saatavissa. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

SAARELA, K., ISOTALUS, N., SALMINEN, S., VARTIA, M. ja LEINO T. 2009. KAURIS-Kartoita uhkaavat työväkivalta riskit menetelmä työväkivaltariskien kartoitukseen ja hallintaan. Työterveyslaitos. Helsinki.

SILLANPÄÄ, M. 2002. Säännöstelty huvi. Suomalainen ravintola 1900-luvulla. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-05-10.] Saatavissa. <http://ekirjasto.kirjastot.fi/ekirjat/saannostelty-huvi-suomalainen-ravintola-1900-luvulla>

SOISALO, R. Väkivallan preventio sosiaali- ja terveydellä. 2004. Suomen psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

SUOMEN LAKI. Perusoikeudet. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-03-21.]  
Saatavissa. <http://lainkirjoittaja.finlex.fi/4-perusoikeudet/4-2/#jakso-yhdenvertaisuus-koskee-ihmisia>

SUOMEN YRITTÄJÄT. 2019. Työturvallisuus ja työsuojelu. [verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-03-21.]  
Saatavissa. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/tyonantajan-abc/tyoturvallisuus-ja-tyosuojelu-316630>

SUNDEL, L. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. P-S Kustannus. Jyväskylä.

SYRJÄLÄ, L., AHONEN, S., SYRJÄLÄINEN, E., ja SAARI, S. 2009. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjayhtymä OY. Helsinki.

TUOMI, J. ja SARAJARVI, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Tammi.

TYÖSUOJELU. 2019. Väkivallan uhka. [verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-03-21.]  
Saatavissa. <https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/vakivallan-uhka>

TYÖTURVALLISUUSKESKUS. 2006. Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta. salpausselän kirjapaino Oy.



TYÖTURVALLISUUSKESKUS. 2011. Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Nykypaino Oy.

TYÖTURVALLISUUSLAKI 1§. 2002/738. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-03-21.]

Saatavissa. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

TYÖTERVEYSLAITOS. 2009. Palvelualojen työolot ja hyvinvointi. Printman Oy. Helsinki

VARTIA, M. ja PERKKA-JORTIKKA, K. 1994. Henkinen väkivalta työpaikoilla. Tammer paino OY.

VORNANEN, I. Viikkosavo. Huumeiden käytön kasvu näkyy asiakaspalvelutyössä. [paperilehti] [Viitattu 2019-07-10]

## LIITE 1:

## Taustatiedot

1. Vastaajan sukupuoli?

2. Vastaajan ikä?

3. Vastaajan työtehtävä?

- a) baaritarjoilija
- b) esimiesasema
- c) yrittäjä / osakas
- d) joku muu

4. Vastaajan työkokemus alalta?

- a) 1–3 vuotta
- b) 3–6 vuotta
- c) 6–10 vuotta
- d) yli 10 vuotta

## LIITE 2:

## Haastattelurunko

5. Montako asiakaspaikkaa työpaikallasi on?

6. Mitkä alla olevista väittämistä lisäävät mielestäsi turvallisuutta työpaikallasi?

Valitse kaksi vaihtoehtoa.

- a) työkaverit
- b) järjestyksenvalvojat
- c) valvontakamerat / hälytysjärjestelmät
- d) ennalta varautuminen / turvallisuuskoulutus
- e) kokemus alalla / ihmistuntemus
- f) joku muu?

7. Mitkä seuraavista väittämistä kuvaavat lähinnä työpaikkaasi?

- a) ostarin lähiöravintola
- b) karaoke baari
- c) pubi
- d) keskustan seurusteluravintola
- e) yöravintola
- f) joku muu?

8. Onko työpaikallasi annettu ohjeistuksia / koulutusta haastavien asiakastilanteiden varalle?

- a) kyllä
- b) ei
- c) mielestäni ei tarpeeksi

9. Oletko joutunut työpaikallasi fyysisen väkivallan tai sen välittömän uhan kohteeksi?

- a) kyllä
- b) ei

10. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, voitko ottaa yhden esimerkin ja kertoa omin sanoin siitä lisää.

Esimerkiksi:

- millainen tilanne ja mikä sen aiheutti?
- kuinka tilanteessa toimittiin ja kuinka se päättyi?
- aiheutuiko sinulle tai muille fyysisiä vammoja?
- käsiteltiinkö tilannetta jälkikäteen?
- voisiko tilanne toistua uudestaan?

11. Oletko joutunut solvausten, loukkausten tai uhkausten kohteeksi työpaikallasi asiakkaista johtuen ja kokenut sen henkiseksi väkivallaksi?

- a) kyllä
- b) ei

12. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, voitko ottaa esimerkin ja kertoa omin sanoin siitä lisää.

- millaiset tilanteet
- kuinka yleensä toimit

13. Kuinka fyysinen tai henkinen väkivalta on vaikuttanut sinuun työntekijänä?

14. Onko jotain mitä haluaisit lisätä, kommentoida tai sanoa aiheesta?

15. Mitkä seuraavista tekijöistä mielestäsi aiheuttavat **eniten** uhkia ja järjestyshäiriöitä työpaikallasi? (valitse 4)

- a) asiakkaan kova päihtymys
- b) kova meteli
- c) liikaa asiakkaita ravintolassa
- d) huumeet ja rauhoittavat lääkkeet
- e) mielenterveysongelmat
- f) asiakkaan sosiaalinen asema yhteiskunnassa
- g) jengit ja järjestäytynyt rikollisuus
- h) vähemmistöt / kulttuurierot

16. Millaisia uhkia, häiriöitä tai väkivaltatilanteita asiakkaat yleensä aiheuttavat työpaikallasi?

17. Kuinka fyysisiin ja henkisiin väkivaltauhkiin pystyttäisiin parhaiten vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi työpaikallasi?